

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

Красноярский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно-методической работе
Красноярского филиала
Финуниверситета

В.С. О.С. Вергейчик
«02» апреля 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебному предмету / дисциплине

СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

(наименование учебного предмета/ дисциплины)

09.02.09 Веб-разработка

(код, наименование специальности)

Фонд оценочных средств по дисциплине СГ.07 Психология общения разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.09 Веб-разработка

Составитель:

Полтавец Оксана Александровна, преподаватель ВКК

Фонд оценочных средств по дисциплине рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии общепрофессиональных дисциплин.

Протокол от «02» апреля 2026 г. № 8

Председатель предметной (цикловой)
комиссии


(подпись)

О.А. Полтавец
(инициалы, фамилия)

1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине СГ.07 Психология общения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p>Уметь:</p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска;</p> <p>организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; проявлять гражданско-патриотическую позицию демонстрировать осознанное поведение описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы выяснять из беседы с заказчиком и понимать причины возникших аварийных ситуаций с информационным ресурсом;</p> <p>применять установленные правила делового общения при общении с заказчиком; отвечать на запросы заказчика в установленные регламентом сроки; анализировать и решать типовые запросы заказчиков;</p> <p>работать с программным обеспечением по приему, обработке и регистрации запросов заказчика;</p> <p>координировать решение запросов заказчиков со специалистами соответствующих подразделений;</p> <p>объяснять заказчику пути решения возникшей проблемы.</p> <p>Знать:</p> <p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте психологические основы деятельности коллектива</p> <p>психологические особенности личности</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции</p>	ОК01, ОК02, ОК04, ОК06, ОК09	Введение в дисциплину	Вопросы для устного опроса	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК01, ОК02, ОК04, ОК06, ОК09, ПК 2.5	Раздел 1. Теоретические основы психологии общения	Выполнение тестового задания	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК01, ОК02, ОК04, ОК06, ОК09, ПК 2.5	Раздел 2. Средства общения	Выполнение тестового задания	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК01, ОК02, ОК04, ОК06, ОК09, ПК 2.5	Раздел 3. Деловое общение	Выполнение тестового задания	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК01, ОК02, ОК04, ОК06, ОК09, ПК 2.5	Раздел 4. Личность и индивидуальность	Выполнение тестового задания	Вопросы для дифференцированного зачета
	ОК01, ОК02, ОК04, ОК06, ОК09, ПК 2.5	Раздел 5. Личность и группа	Выполнение тестового задания	Вопросы для дифференцированного зачета

традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений значимость профессиональной деятельности по специальности принципы устройства и функционирования информационных ресурсов; основ управления изменениями; возможностей ИР; инструментов и методов коммуникаций; каналов коммуникаций; моделей коммуникаций; технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основ конфликтологии.				
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

2. Комплект оценочных средств

1. Задание для текущего контроля успеваемости

Введение в дисциплину

Вопросы для устного опроса:

1. Что такое общение с точки зрения психологии?
2. Чем отличается общение от коммуникации?
3. Какова роль общения в развитии личности и формировании психики человека?
4. Какие потребности человека удовлетворяются посредством общения?
5. Как связано общение и деятельность?
6. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные функции общения (например, информационную, эмоциональную, регулятивную и т.д.).
7. Каковы основные этические принципы общения?

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Что такое коммуникация?
А) Процесс передачи информации между людьми.
Б) Форма невербального поведения.
В) Способ восприятия окружающего мира.
2. Какие существуют основные виды коммуникации?
А) Только вербальная.
Б) Вербальная и невербальная.
В) Только невербальная.
3. Какой элемент является ключевым в процессе межличностного общения?
А) Эмоциональная поддержка.
Б) Понимание намерений собеседника.
В) Восприятие социальных ролей.
4. Как называется процесс взаимного влияния участников общения друг на друга?
А) Перцепция.
Б) Интерперсонализация.
В) Интеракция.
5. Что понимается под барьером общения?

- А) Физическое расстояние между участниками общения.
- Б) Любые препятствия в понимании и восприятии информации.
- В) Различия в уровне образования собеседников.

6. К какому типу относится стиль общения, характеризующийся стремлением избегать конфликтов и разногласий?

- А) Агрессивному.
- Б) Конформному.
- В) Манипулятивному.

7. Что обозначают термином «эффект ореола» в психологии общения?

А) Явление преувеличенного впечатления о человеке на основании первого контакта.

Б) Свойство людей воспринимать эмоциональные сигналы другого человека.

В) Тенденция переоценивать позитивные качества своего партнера.

8. Кто впервые выделил понятие «эффективное общение» в современной психологии?

- А) Карл Роджерс.
- Б) Абрахам Маслоу.
- В) Лев Выготский.

9. Что подразумевает концепция эмпатического слушания?

- А) Умение внимательно слушать собеседника и понимать его чувства.
- Б) Формальное восприятие речи партнёра без внутреннего осмысления.
- В) Избегание любых форм критики.

10. Почему важно учитывать социальные роли в общении?

А) Они определяют структуру взаимодействия и поведение партнеров.

Б) Это влияет исключительно на личные предпочтения каждого участника.

В) Роли влияют лишь на культурные различия.

Раздел 2. Средства общения

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Какой вид общения основан на передаче информации словами?

- А) Невербальное
- Б) Вербальное
- В) Поведенческое

2. Какие жесты относятся к категории выразительных движений тела?

- А) Мимика

- Б) Взгляд
- В) Жестикуляция

3. Что означает невербальные знаки?

- А) Сообщение, переданное словами
- Б) Информация, передаваемая позой, мимикой, голосом
- В) Непрямые намеки в беседе

4. Чем характеризуется проксемика?

- А) Расстояние между общающимися
- Б) Особенности голоса говорящего
- В) Тематический характер разговора

5. Основным инструментом письменного общения — это...

- А) Графика и письмо
- Б) Голосовая речь
- В) Язык мимики и жестов

6. Психологи выделяют какую форму зрительного контакта?

- А) Прямой взгляд
- Б) Косой взгляд
- В) Потупленный взор

7. Назовите средство общения, относящееся к голосовым характеристикам:

- А) Интонация
- Б) Посадка тела
- В) Направленность взгляда

8. Важность пространственного расположения в ходе общения изучает раздел психологии...

- А) Паралингвистика
- Б) Проксемика
- В) Кинетика

9. Основные элементы языка телодвижений включают:

- А) Движение рук, ног, головы
- Б) Артикулированную речь
- В) Окраску кожи лица

10. Что такое паралингвистика?

- А) Наука о жестах и движениях
- Б) Учение о невербальных компонентах речи
- В) Область изучения письменной речи

Раздел 3. Деловое общение

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Основная задача делового общения:

- А) получение достоверной информации;
- Б) отстаивание своей точки зрения;
- В) продуктивное сотрудничество

Правильный ответ: В

2. К формам реализации делового общения относятся:

- А) оперативка;
- Б) переговоры;
- В) брифинг;
- Г) совещания;
- Д) беседа;
- Е) видеоконференция

Правильный ответ: Б, Г, Д

3. Аргументы применяют с целью:

- А) защиты своих взглядов и намерений;
- Б) доказательство своего превосходства;
- В) склонить партнёра на какие-либо действия

Правильный ответ: А

4. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- А) с позиции говорящего (аргументирующего);
- Б) с позиции лица, принимающего решение;
- В) всеми участниками беседы.

Правильный ответ: Б

5. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

- А) принуждение
- Б) понимание
- В) заинтересованность

Правильный ответ: Б

6. Сильные аргументы лучше приводить:

- А) только в конце диалога;
- Б) в середине диалога;
- В) в начале диалога;
- Г) в начале и в конце диалога

Правильный ответ: Г

7. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится

вашим собеседником:

- А) информация, которая находится с края – «эффект края»;
 - Б) информация, приводящая к двусмысленности;
 - В) логически построенная информация, связанная с хорошо знакомым материалом;
 - Г) большой объем информации
 - Д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
 - Е) важная информация, сообщаемая по ходу беседы и приходящаяся на середину диалога
- Правильный ответ: А, В, Д

Раздел 4. Личность и индивидуальность

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Понятие «индивидуальность» отражает:
 - А) Совокупность социально значимых черт личности
 - Б) Уникальную совокупность качеств отдельного человека
 - В) Уровень интеллектуального развития индивида
2. Согласно концепции Г. Олпорта, личностные черты делятся на три группы. Какая из них описывает наиболее устойчивые особенности характера?
 - А) Кардиональные черты
 - Б) Центральные черты
 - В) Вторичные черты
3. Термин «самость» ("self") обозначает:
 - А) Внешнюю оценку окружающих
 - Б) Внутреннее представление человека о себе
 - В) Индивидуальные потребности человека
4. Основоположником гуманистической психологии считается:
 - А) Карл Юнг
 - Б) Эрик Берн
 - В) Абрахам Маслоу
5. Под структурой личности понимают:
 - А) Биологические характеристики организма
 - Б) Комплекс психических свойств и особенностей
 - В) Система профессиональных достижений
6. Структура личности по Фрейду включает три элемента. Один из них — «Оно». Что оно представляет собой?
 - А) Осознанные желания и цели

- Б) Бессознательные инстинкты и желания
- В) Социальные нормы и правила

7. Отражением самооценки является уровень:

- А) Самопонимания
- Б) Самоуважения
- В) Самовыражения

8. Автор теории иерархии потребностей:

- А) Зигмунд Фрейд
- Б) Джордж Келли
- В) Абрахам Маслоу

9. Определение понятия «темперамент»:

- А) Характера человека, сформированного воспитанием
- Б) Устойчивых индивидуальных особенностей нервной системы
- В) Профессиональных способностей человека

10. Черта личности, проявляющаяся в высокой степени независимости от внешних обстоятельств:

- А) Экстравертированность
- Б) Независимость
- В) Автономность

Раздел 5. Личность и группа

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Как называют группу, оказывающую значительное влияние на формирование ценностей и убеждений личности?

- А) Референтная группа
- Б) Формальная группа
- В) Неформальная группа

2. Члены какой группы имеют четкую организационную структуру и должностные обязанности?

- А) Формальной группы
- Б) Неофициальной группы
- В) Временной группы

3. Группа сверстников оказывает наибольшее воздействие на развитие личности в период:

- А) Детства
- Б) Подросткового возраста

В) Старости

4. Как называется процесс изменения поведения личности под влиянием мнения большинства членов группы?

- А) Идентификация
- Б) Контроль
- В) Конформизм

5. Когда лидерство возникает стихийно, вне официальных рамок организации, это называется:

- А) Официальное лидерство
- Б) Неформальное лидерство
- В) Формальное лидерство

6. Какое свойство группы обеспечивает успешное взаимодействие её членов?

- А) Кооперация
- Б) Конфликтность
- В) Иерархичность

7. Когда члены группы воспринимают себя частью одного целого, говорят о наличии:

- А) Коллективной ответственности
- Б) Чувстве принадлежности
- В) Групповом конфликте

8. Одним из механизмов группового давления является:

- А) Альтруизм
- Б) Эмпатия
- В) Норма

9. Психолог, сформулировавший теорию когнитивного диссонанса, связанного с поведением внутри группы:

- А) Леон Фестингер
- Б) Курт Левин
- В) Соломон Аш

10. Положительное отношение к группе способствует формированию:

- А) Групповой изоляции
- Б) Групповой сплоченности
- В) Межгрупповому соперничеству

2. Вопросы и задание для промежуточной аттестации

Вопросы для дифференцированного зачета:

1. Понятие общения, структура и функции общения.
2. Общение как деятельность: мотивация и цели общения.
3. Формы и виды общения.
4. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
5. Невербальные средства коммуникации: жесты, мимика, позы.
6. Классификация типов слушания: активное, пассивное, эмпатическое.
7. Механизмы восприятия партнёра по общению.
8. Эмпатия и её роль в межличностном взаимодействии.
9. Конфликты в общении: причины возникновения и пути разрешения конфликтов.
10. Типичные психологические защитные механизмы в процессе общения.
11. Манипуляции в общении: формы проявления и методы защиты.
12. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
13. Эффективность группового взаимодействия: условия продуктивного сотрудничества.
14. Социальная перцепция: особенности восприятия друг друга людьми.
15. Способы повышения коммуникативной компетентности.
16. Этикет делового общения: правила и нормы.
17. Факторы, влияющие на эффективность общения.
18. Особенности общения в виртуальной среде.
19. Принципы ведения переговоров и достижения компромиссов.
20. Межкультурное общение: проблемы и перспективы.
21. Что такое коммуникация и какие основные элементы входят в структуру процесса общения?
22. Каковы функции общения и почему оно важно для жизни общества?
23. Какие существуют типы общения (формальное/неформальное, вербальное/невербальное)?
24. Чем отличается процесс передачи информации от процесса понимания смысла сообщений?
25. Какие факторы влияют на успешность процесса взаимопонимания между собеседниками?

3. Критерии оценки

1. Критерии оценки устного опроса:

Оценка «отлично» выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопрос, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопрос, с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопрос, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не дал ответа на вопрос; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на вопросы семинара

2. Критерии оценки теста:

- оценка «5» - правильных ответов 90–100%;
- оценка «4» - правильных ответов 68–87%;
- оценка «3» - правильных ответов 50–67%;
- оценка «2» - правильных ответов < 50%.

3. Критерии оценки дифференцированного зачета:

Оценка «5» ставится, если:

- студент свободно применяет знания на практике;
- не допускает ошибок в воспроизведении изученного материала;
- студент выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется в ответах на видоизмененные вопросы;
- студент усваивает весь объем программного материала;
- материал оформлен аккуратно в соответствии с требованиями.

Оценка «4» ставится, если:

- студент знает весь изученный материал;

- отвечает без особых затруднений на вопросы преподавателя;
- студент умеет применять полученные знания на практике;
- в ответах не допускает серьезных ошибок, легко устраняет определенные неточности с помощью дополнительных вопросов преподавателя;
- материал оформлен недостаточно аккуратно и в соответствии с требованиями;

Оценка «3» ставится, если:

- студент обнаруживает освоение основного материала, но испытывает затруднения при его самостоятельном воспроизведении и требует дополнительных дополняющих вопросов преподавателя;
- предпочитает отвечать на вопросы воспроизводящего характера и испытывает затруднения при ответах на воспроизводящие вопросы;
- материал оформлен не аккуратно или не в соответствии с требованиями;

Оценка «2» ставится, если:

- у студента имеются отдельные представления об изучаемом материале, но все, же большая часть не усвоена;
- материал оформлен не в соответствии с требованиями.