

Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«Байкальский институт профессионального образования»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор, доцент  
Спиридонова Е.В.  
«12» апреля 2021 г.

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность 40.02.03 Право и судебное администрирование

Уровень подготовки: базовый

Квалификация: Специалист по судебному администрированию

Иркутск, 2021

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения разработан в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 40.02.03 Право и судебное администрирование, утвержденного Министерством образования и науки РФ от 12.05.2014 г. приказ № 513, зарегистрированного Министерством юстиции РФ (рег. № 33360 от 30.07.2014 г.) и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Организация-разработчик: АНО ПО «Байкальский институт профессионального образования»

Разработчик: Нимбуев Гэсэр Чингисович, преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения учебной дисциплины
4. Контрольно-оценочные материалы для аттестации по учебной дисциплине

## 1. Паспорт комплекта оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 40.02.03 Право и судебное администрирование и программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки ППССЗ 40.02.03 Право и судебное администрирование и программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

## 2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

КОС включают контрольные материалы для проведения контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

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

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

В результате освоения дисциплины студент 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.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций:

а) общих:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

### 3. Оценка освоения учебной дисциплины

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценка результатов обучения</b>
<b>Умения</b>	
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
<b>Знания</b>	
- взаимосвязь общения и деятельности;	Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
- цели, функции, виды и уровни общения	Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
- роли и ролевые ожидания в общении	Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
- виды социальных взаимодействий	Тестирование, работа с литературой,

	контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
- механизмы взаимопонимания в общении	Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
- этические принципы общения	Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль
<b>Результаты обучения (освоенные компетенции)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценка результатов обучения</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.
ОК 6. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.

#### **4. Контрольно-оценочные материалы для аттестации по учебной дисциплине**

##### **4.1. Самостоятельная работа**

- Самостоятельная работа 1. Функции и структура общения
- Самостоятельная работа 2. Общение как восприятие
- Самостоятельная работа 3. Общение как коммуникация
- Самостоятельная работа 4. Общение как взаимодействие
- Самостоятельная работа 5. Деловое общение
- Самостоятельная работа 6. Межличностные отношения и взаимодействия
- Самостоятельная работа 7. Личность и группа
- Самостоятельная работа 8. Конфликт: виды, структура, стадии протекания
- Самостоятельная работа 9. Внутриличностные конфликты
- Самостоятельная работа 10. Межличностные конфликты
- Самостоятельная работа 11. Способы предупреждения и разрешения конфликтов
- Самостоятельная работа 12. Этика профессионального и делового общения
- Самостоятельная работа 13. Деловой этикет. Имидж

##### **4.2. Практическая работа**

- Практическая работа 1. Характер, акцентуации характера, неврозы
- Практическая работа 2. Функции и структура общения
- Практическая работа 3. Общение как коммуникация
- Практическая работа 4. Деловое общение

##### **4.3. Вопросы промежуточной аттестации**

Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами

{=индивидуальность

~личность

~индивид}

Это свойство темперамента определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции

{=сензитивность  
~реактивность  
~активность}

Данное свойство характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т.д.)

{=темп реакций  
~эмоциональная возбудимость  
~соотношение реактивности и активности}

Этот тип темперамента является сильным, уравновешенным и пассивным

{~холерический  
~сангвинический  
~меланхолический  
=флегматический}

Совокупность наиболее выраженных и относительно устойчивых черт личности, которые являются типичными для конкретного человека и систематически проявляются в его действиях и поступках

{=характер  
~темперамент  
~натура}

Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков

{=воля  
~упорство  
~настойчивость}

Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями, встречающимися на пути достижения целей

{=настойчивость  
~энергичность  
~инициативность}

Это волевое качество характера основывается на наличии у человека множества новых идей, планов

{~настойчивость  
~энергичность}

=инициативность}

Яркое, сильное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей и захватывающее человека надолго

{~настроение

~аффект

=страсть}

Эти чувства основаны на нравственной оценке человеком своих и чужих поступков и действий в соответствии с усвоенными моральными нормами и правилами (добро, справедливость, долг)

{=нравственные

~интеллектуальные

~эстетические}

Эти чувства представляют собой эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, искусстве, в жизни людей

{~нравственные

~интеллектуальные

=эстетические}

Основными компонентами общения являются

{~субъекты

~средства

~потребности, мотивация и цели

~способы взаимодействия, взаимовлияния и отражения влияний в процессе общения

~результаты

=все перечисленное}

Эта функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

{=прагматическая

~формирующая

~внутриличностная}

Эта функция общения состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах

{=функция подтверждения

~функция организации межличностных отношений

~формирующая функция}

В этом виде общения учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными

{=деловое

~светское  
~примитивное}

Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях

{~деловое  
=светское  
~примитивное}

Эта сторона общения проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств

{=коммуникативная  
~интерактивная  
~перцептивная}

Не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание

{=эмпатия  
~аттракция  
~идентификация}

Представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви

{~эмпатия  
=аттракция  
~идентификация}

Изучает внешние проявления человека, включающие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (движение тела — осанка, походка, позы), жесты и взгляд

{=кинесика  
~такесика  
~проксемика}

Изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.)

{~кинесика  
=такесика  
~проксемика}

Исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство и т.п.)

{~кинесика  
~такесика  
=проксемика}

В развернутом виде в общении можно выделить такие этапы общения  
установление контакта

{~ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.)  
~обсуждение вопроса, проблемы  
~принятие решения  
~выход из контакта  
=все перечисленное}

Этот этап помогает определить стратегию и тактику делового общения,  
развить интерес к нему и вовлечь партнера в круг совместных интересов

{~установление контакта  
=ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.)  
~обсуждение вопроса, проблемы  
~принятие решения  
~выход из контакта}

Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими  
замечаниями и комментариями

{=нерефлексивное слушание  
~рефлексивное слушание}

Процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной  
связи с говорящим

{~нерефлексивное слушание  
=рефлексивное слушание}

Этот прием повышения эффективности общения означает терпеливое и  
внимательное выслушивание проблем клиента

{~Имя собственное  
~Золотые слова  
=Терпеливый слушатель}

Социальная группа, общность людей, объединенных совместной  
деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью,  
отношениями товарищества и взаимопомощи

{=рабочая группа  
~команда  
~компания}

Сферы отношений членов рабочей группы

{~профессиональная  
~ценностно-мировоззренческая  
~межличностная  
=все перечисленное}

Эта сфера отношений членов рабочей группы охватывает взаимоотношения между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками  
{~профессиональная  
=ценностно-мировоззренческая  
~межличностная}

Эта сфера отношений членов рабочей группы связана с удовлетворением потребности в общении и самоутверждении личности в рамках коллектива, с удовлетворением своей профессиональной деятельностью, формальным и неформальным статусом  
{~профессиональная  
~ценностно-мировоззренческая  
=межличностная}

Этот тип взаимоотношений в рабочей группе характеризует низкий уровень заботы руководителя о производстве и людях, главное – сохранить должность  
{=Невмешательство  
~Теплая компания  
~Задача  
~Золотая середина  
~Команда}

Этот тип взаимоотношений в рабочей группе характеризуется тем, что руководитель полностью сосредоточен на решении производственных задач, человеческий фактор либо недооценивается, либо не учитывается  
{~Невмешательство  
~Теплая компания  
=Задача  
~Золотая середина  
~Команда}

Лицо в какой-либо группе, организации, команде, подразделении, пользующееся большим, признанным авторитетом, обладающее влиянием, которое проявляется как управляющие действия  
{=лидер  
~вожак  
~авторитет}

Кредо: “Давайте все будем делать сообща” – этот стиль лидерства носит название  
{=коллективистский  
~деятельный  
~рассудительный}

~качественный}

Кредо: “ Если это нужно сделать, то делать надо прямо сейчас ” – этот стиль лидерства носит название

{~коллективистский

=деятельный

~рассудительный

~качественный}

Разногласия затрагивают принципиальные стороны, разрешение которых приводит к более высокому уровню развития организации

{=конструктивный конфликт

~деструктивный конфликт}

Приводят к негативным, разрушительным действиям, которые перерастают в склоку и резко снижают эффективность группы или организации

{~конструктивный конфликт

=деструктивный конфликт}

Этот стиль поведения в конфликтной ситуации заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках

{~стиль конкуренции

~стиль сотрудничества

=стиль компромисса

~стиль уклонения

~стиль приспособления}

Этот стиль поведения в конфликтной ситуации реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение

{~стиль конкуренции

~стиль сотрудничества

~стиль компромисса

=стиль уклонения

~стиль приспособления}

Этот стиль поведения в конфликтной ситуации означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки

{~стиль конкуренции

~стиль сотрудничества

~стиль компромисса

~стиль уклонения

=стиль приспособления}

Состояние структуры личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми она в данный момент не в состоянии справиться, т.е. выработать приоритеты поведения, основанные на них

{=внутриличностный конфликт  
~межличностный конфликт  
~смешанный конфликт}

Большой вклад в изучение проблемы внутриличностного конфликта внес этот ученый, который определил его как ситуацию, в которой на индивида одновременно действуют противоположно-направленные силы равной величины

{~Зигмунд Фрейд  
=Курт Левин  
~Карл Роджерс}

Разрыв между стремлением к самоактуализации и реальным результатом и лежит в основе внутриличностного конфликта, считал этот ученый

{=Абрахам Маслоу  
~Виктор Франкл  
~Зигмунд Фрейд}

Согласно концепции этого ученого, главной движущей силой жизни каждого человека является поиск им смысла жизни и борьба за него

{~Абрахам Маслоу  
=Виктор Франкл  
~Зигмунд Фрейд}

При этом виде межличностного конфликта участники не подчиняются друг другу

{=горизонтальные конфликты  
~вертикальные конфликты  
~смешанные конфликты}

При этом виде межличностного конфликта оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений, разумных аргументов, приводит к развитию отношений между людьми

{=конструктивные  
~деструктивные}

При этом виде межличностного конфликта одна из сторон жёстко настаивает на своей позиции и игнорирует вторую, одна из сторон прибегает к осуждаемым методам борьбы

{~конструктивные  
=деструктивные}

В качестве мотивов возникновения конфликта могут выступать

{~потребности  
~интересы  
~цели  
~идеалы  
~убеждения  
=все перечисленное}

В конфликте у человека доминирует

{~разум  
=эмоции  
~все перечисленное}

Конструктивное разрешение конфликта зависит от

{~адекватности восприятия конфликта  
~открытости и эффективности общения  
~создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества  
=все перечисленное}

Индивидуальные особенности личности (черты характера), которые создают у человека склонность или предрасположенность к конфликтным отношениям с другими людьми

неадекватная самооценка своих возможностей  
{~стремление доминировать  
~консерватизм мышления  
~излишняя принципиальность и прямолинейность  
~критический настрой  
=все перечисленное}

Учение о морали, нравственности

{=этика  
~норма  
~закон}

Система этических ценностей, которые признаются человеком

{=мораль  
~нравственность  
~норма}

Важнейшими категориями этики являются

{~добро  
~зло}

~справедливость  
~благо  
~ответственность  
~долг  
~совесть  
=все перечисленное}

Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности  
{=этика делового общения  
~этика официального общения  
~этика дипломатического общения}

Основным механизмом делового общения являются  
{~ритуал  
~традиция  
~обычай  
=все перечисленное}

Установленный порядок поведения где-либо  
{=этикет  
~вежливость  
~учтивость}

Этикет, связанный с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей  
{=вербальный этикет  
~декларативный этикет  
~устный этикет}

#### **4.4. Критерии оценивания**

Основой для определения уровня знаний, умений, навыков являются критерии оценивания – полнота и правильность: правильный, точный ответ; правильный, но неполный или неточный ответ; неправильный ответ; нет ответа.

При выставлении отметок необходимо учитывать классификации ошибок и их качество: грубые ошибки; однотипные ошибки; негрубые ошибки; недочеты.

Успешность освоения обучающимися тем дисциплины определяется качеством освоения знаний, умений и практических навыков, оценка выставляется по пятибалльной системе: «5» – отлично, «4» – хорошо, «3» – удовлетворительно, «2» – неудовлетворительно.

**Критерии оценивания самостоятельной работы:** уровень освоения студентом учебного материала; полнота и глубина общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа; сформированность общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций (умение применять теоретические знания на практике.).

выполнен тематический конспект, правильно решены задачи и выполнены упражнения, даны точные ответы на тестовые задания (если имеются) – «зачтено».

не выполнен тематический конспект, не правильно решены задачи и выполнены упражнения, даны не точные ответы на тестовые задания (если имеются) – «не зачтено».

### **Критерии оценивания контрольной работы**

«5» (отлично) – в работе присутствуют все структурные элементы, вопросы раскрыты полно, изложение материала логично, выводы аргументированы, использована актуальная литература, работа правильно оформлена.

«4» (хорошо) – в работе есть 2-3 незначительные ошибки, изложенный материал не противоречит выводам, в списке источников достаточное количество позиций, нет грубых ошибок в оформлении.

«3» (удовлетворительно) – один из вопросов раскрыт не полностью, присутствуют логические и фактические ошибки, плохо прослеживается связь между ответом и выводами, в списке литературы много устаревших источников, допущены существенные ошибки в оформлении.

«2» (неудовлетворительно) – количество ошибок превышает допустимую норму, в работе отсутствуют выводы или не хватает других структурных элементов, в списке литературы недостаточно источников, работа оформлена не по требованиям.

### **Критерии практической работы**

«5» (отлично) – обучающийся показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.

«4» (хорошо) – обучающийся освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.

«3» (удовлетворительно) – обучающийся освоил основные положения темы практического занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для

изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.

«2» (неудовлетворительно) – обучающийся имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.

**Критерий оценивания тестирования в системе «Moodle»**

Количество баллов	Отметка по 5-ти балльной шкале
23 - 25 баллов	5
20 – 22 баллов	4
13 – 19 балла	3
12 баллов и менее	2