

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
математического анализа



Баев А.Д.

03.07.2018

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОГСЭ.04 Психология общения

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Код и наименование специальности

социально-экономический

*Профиль подготовки (технический, естественнонаучный, социально-экономический,
гуманитарный)*

бухгалтер

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: 2019-2020

Семестр(ы): 4

Рекомендована: Научно-методическим советом математического факультета

протокол от 03.07.2018 № 0500-07

Составители ФОС: Есминская Наталья Евгеньевна

2018 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОГСЭ.04 Психология общения

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. N 69 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) и в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения.

ФОС включает контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработаны на основании положения: П ВГУ 2.2.01 – 2015 Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности, текущей, промежуточной и итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования в Воронежском государственном университете.

1. Цели и задачи учебной – требования к результатам освоения:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

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

знать: основные категории и понятия психологии общения;

- 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.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

2. Условия аттестации:

Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачёта проводится в форме компьютерного тестирования.

Комплект тестовых заданий:

1. Кому принадлежат слова: «Умение общаться с людьми-такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире»:

- А) Антуану де Сент-Экзюпери;
- Б) Петру Чаадаеву;
- В) Джону Рокфеллеру;
- Г) Иоанну Вольфгангу Гёте.

2. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:

- А) общение как своеобразная речевая техника;
- Б) общение как искусство любить людей;
- В) общение как взаимодействие людей;
- Г) общение как познание друг друга и самосовершенствование.

3. 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.

4. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

- А) либеральный;
- Б) индивидуальный;
- В) демократический;
- Г) авторитарный.

5. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

- А) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное;
- Б) кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное;
- В) прямое, косвенное, деловое, мотивационное, деятельностное;
- Г) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное.

6. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:

- А) личностное общение;
- Б) светское общение;
- В) примитивное общение;
- Г) деловое общение.

7. По какому признаку общение классифицируется на «биологическое» и «социальное»:

- А) по средствам общения;
- Б) по целям общения;
- В) по содержанию общения;
- Г) по результатам общения.

8. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:

- А) на манипулятивном;
- Б) на высшем;
- В) на примитивном;
- Г) на деловом

9. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

- А) текстовую форму общения;
- Б) слова;
- В) интонацию;
- Г) мимику и жесты.

10. В каком функциональном значении М.Т. Цицерон рассматривал общение, говоря следующие слова: «Красноречие есть нечто такое, что дается труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний»:

- А) как культуру речи;
- Б) как взаимодействие людей;
- В) как профессиональную деятельность;
- Г) как развитие и самореализацию.

11. Умение и желание выражать свою точку зрения и готовность учитывать позиции других характеризуют:

- А) открытую стратегию общения;
- Б) ролевую стратегию общения;
- В) диалогическую стратегию общения;
- Г) личностную стратегию общения.

12. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

- А) «частное, не разделяемое ни с кем»;
- Б) «общее, разделяемое со всеми»;
- В) «целое, не делимое на части»;
- Г) «особенное, не похожее на других».

13. Стилистический барьер общения возникает:

- А) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
- Б) из-за невнятной речи;
- В) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
- Г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

14. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций - это:

- А) стереотипы;
- Б) предвзятые представления;
- В) пренебрежение фактами;

Г) все выше перечисленное.

15. Установление сходства одного человека с другим – это:

- А) рефлексия;
- Б) эмпатия;
- В) стереотипизация;
- Г) идентификация.

16. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- А) рефлексия;
- Б) эмпатия;
- В) стереотипизация;
- Г) идентификация.

17. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- А) рефлексия;
- Б) эмпатия;
- В) стереотипизация;
- Г) идентификация.

18. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств, называется:

- А) эффектом «ореола»;
- Б) эффектом «проецирования»;
- В) эффектом «первичности»;
- Г) эффектом «последней информации».

19. Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию людей и удовлетворяет на минимальном уровне потребность в признании:

- А) игра;
- Б) уход;
- В) ритуальное взаимодействие;
- Г) привязанность.

20. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

- А) суггестия;
- Б) конформизм;
- В) нонконформизм;
- Г) самоопределение.

21. Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

- А) малая группа;
- Б) группа членства;
- В) большая группа;
- Г) референтная группа.

22. Употребление «золотых слов» относится к приему:

- а) имя собственное;
- б) зеркало отношений;
- в) комплименты;

г) терпеливый слушатель.

23. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру — черты приема:

- а) комплименты;
- б) зеркало отношений;
- в) терпеливый слушатель;
- г) имя собственное.

24. Что не следует делать, слушая собеседника:

- а) не давайте непрошенных советов;
- б) не притворяйтесь слушающим;
- в) не тяните с ответом;
- г) не делайте поспешных выводов.

25. Как надо слушать? Выберите неверный вариант:

- а) старайтесь выразить понимание;
- б) слушайте самого себя;
- в) не уходите от ответственности за общение;
- г) можете притвориться слушающим для вашей же пользы.

26. Какой психолог писал, что «звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия»?

- а) В. Вундт;
- б) Д. Карнеги;
- в) З. Фрейд;
- г) А. Адлер.

27. Какой прием влияния на партнера запрещает грубо и резко перебивать собеседника?

- а) прием «зеркало отношений»;
- б) прием «терпеливый слушатель»;
- в) прием «комплименты»;
- г) прием «личная жизнь».

28. Кто выделил 6 основных принципов делового общения?

- а) Д. Карнеги;
- б) Д. Ягер;
- в) В. Лабунская;
- г) Ф. Кузин.

29. Кто сформулировал принципы и правила успешной организации времени?

- а) И. Коддлер;
- б) Д. Ягер;
- в) В.Н. Лавриненко;
- г) Л.Д. Столяренко.

30. Определите третью фазу деловой беседы:

- а) опровержение доводов собеседника;
- б) аргументирование;
- в) передача информации;
- г) принятие решения.

31. Выберите один из этапов фазы передачи информации;
- а) «перехватывание» инициативы;
 - б) формирование предварительного мнения;
 - в) пробуждение интереса к беседе;
 - г) обсуждение проблем.
32. К какой фазе относятся требования: опыт, деликатность и внимание к собеседнику?
- а) аргументации;
 - б) принятия решения и завершения беседы;
 - в) нейтрализации замечаний собеседников;
 - г) передачи информации.
33. При приеме подчиненных работник должен:
- а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;
 - б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;
 - в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;
 - г) без причины отказываться от обсуждения пред-писанной темы.
34. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата?
- а) деловые совещания и собрания;
 - б) публичные выступления;
 - в) деловые переговоры;
 - г) деловая беседа.
35. Оптимальными днями для переговоров являются:
- а) вторник, среда, четверг;
 - б) понедельник, среда, пятница;
 - в) вторник, четверг, пятница;
 - г) понедельник, вторник, среда.
36. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?
- а) вариационный метод;
 - б) метод сотрудничества;
 - в) компромиссный метод;
 - г) метод интеграции.
37. К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?
- а) информативное собеседование;
 - б) совещание с целью принятия решения;
 - в) научное совещание;
 - г) творческое совещание.
38. Какие виды совещаний различают по сфере применения?
- а) симпозиумы;
 - б) митинги;
 - в) съезды партий;
 - г) пленумы.

39. Определите виды совещаний по назначению:
- а) технические;
 - б) финансовые;
 - в) творческие;
 - г) кадровые.
40. Найдите неверный этап подготовки к выступлению:
- а) организация логической канвы;
 - б) поиск формы сообщения;
 - в) передача информации;
 - г) репетиция.
41. Что относится к установлению «сверхзадачи» (главной мысли)?
- а) поиск формы выступления;
 - б) подготовка выступления;
 - в) организация логической канвы;
 - г) воздействие на эмоции.
42. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?
- а) говорить быстро и напористо;
 - б) сопровождать речь идиоматическими оборотами;
 - в) использовать профессиональную лексику;
 - г) произносить не более одного-двух предложений подряд.
43. Чем направляются поведение и действие субъектов конфликта?
- а) конфликтующими сторонами;
 - б) конфликтным сознанием;
 - в) предметом противоборства;
 - г) объектом конфликта.
44. Субъектом конфликта может выступать:
- а) конфликтное действие;
 - б) предмет противоборства;
 - в) индивид, группа, класс, социальный институт и т.п.;
 - г) источник конфликта.
45. Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:
- а) межличностный конфликт;
 - б) конфликт власти и безвластия;
 - в) конфликт между личностью и группой;
 - г) конфликт коммуникации.
46. В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы, причина конфликта может заключаться в:
- а) различных целях;
 - б) взаимосвязи задач;
 - в) неудовлетворительной коммуникации;
 - г) неравномерном распределении ресурсов.
47. Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается:

- а) в плохой передаче информации; .
- б) в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации;
- в) в неравномерном распределении ресурсов;
- г) в различии поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон.

48. Причина какого конфликта заключается в рассмотрении только тех взглядов, альтернатив, аспектов ситуации, которые благоприятны лишь для какой-либо личности или группы?

- а) различия в манере поведения и жизненном опыте;
- б) различия в представлениях и ценностях;
- в) неудовлетворительные коммуникации;
- г) различия в целях.

49. Что является толчком для реализации конфликта?

- а) инцидент;
- б) напряженность;
- в) ссора;
- г) недовольство.

50. Чем характеризуется недовольство как стадия конфликта?

- а) несходством во мнениях и взглядах оппонентов;
- б) действиями, направленными на препятствие действиям оппонента;
- в) ощущением и высказыванием неудовлетворенности;
- г) осознанием случившегося инцидента.

51. Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:

- а) конструктивным;
- б) деструктивным;
- в) конструктивно-деструктивным;
- г) нет правильного варианта.

52. Применение какого из нижеперечисленных правил неприемлемо для удачного разрешения конфликта?

- а) обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов;
- б) противникам необходимо признавать мнение друг друга;
- в) демонстрировать понимание роли другого;
- г) игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт.

53. Как называется метод урегулирования конфликта, заключающийся в четком определении ожидаемых результатов работы?

- а) координационные и интеграционные механизмы;
- б) общеорганизационные комплексные цели;
- в) разъяснение требований к работе;
- г) структура и системы вознаграждений.

54. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени, — это:

- а) компромисс;
- б) сглаживание;
- в) уклонение;

г) решение проблемы.

Ключи к тестам

№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ
1.	В	23.	Б	45.	Г
2.	Г	24.	Г	46.	Б
3.	А	25.	Б	47.	А
4.	В	26.	Б	48.	Б
5.	Г	27.	Б	49.	А
6.	Б	28.	Б	50.	В
7.	Б	29.	А	51.	А
8.	В	30.	Б	52.	Г
9.	Г	31.	Г	53.	В
10.	А	32.	Б	54.	А
11.	А	33.	А		
12.	Б	34.	А		
13.	В	35.	А		
14.	А	36.	В		
15.	Г	37.	Г		
16.	Б	38.	Г		
17.	А	39.	В		
18.	А	40.	В		
19.	В	41.	Б		
20.	А	42.	Г		
21.	Г	43.	В		
22.	А	44.	В		

5.2. Критерии оценки

Критерии оценки тестовых заданий:

- «отлично» выставляется студенту, давшему правильные ответы на 90-100% тестовых заданий;
- «хорошо» выставляется студенту, давшему правильные ответы на 80-89% тестовых заданий;
- «удовлетворительно» » выставляется студенту, давшему правильные ответы на 70-79% тестовых заданий;
- «неудовлетворительно» » выставляется студенту, давшему правильные ответы менее 70% тестовых заданий.

Результаты объявляются в день проведения дифференцированного зачёта.