



**Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Иркутский государственный университет»  
Кафедра стратегического и финансового менеджмента**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.04 Психология общения**

Специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Квалификация выпускника - бухгалтер

Форма обучения очно-заочная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (частично)

**Рекомендовано кафедрой  
стратегического и финансового менеджмента  
Протокол № 3 от 24 апреля 2023 г.  
Зав. кафедрой О.В. Курганская**

Иркутск 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	<b>3</b>
<b>2. СТРУКТУРА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	<b>5</b>
<b>3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ</b>	<b>6</b>
<b>4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ</b>	<b>11</b>
<b>5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ</b>	<b>13</b>

## 1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «ОГСЭ.04 Психология общения» разработаны для специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)» и являются приложением к рабочей программе дисциплины. Фонды оценочных средств (ФОС) позволяют оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам результатов обучения.

Обучающийся, освоивший дисциплину ОГСЭ.04 Психология общения, должен обладать следующими общими компетенциями (далее – ОК), соответствующими основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03 Планировать и реализовывать	определять актуальность нормативно-правовой документации в	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная

собственное профессиональное и личностное развитие;	профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
--	---	--

При разработке фондов оценочных средств программы «ОГСЭ.04 Психология общения» использованы:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Положение о ФОС для контроля знаний, обучающихся по программам среднего профессионального образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Иркутский государственный университет».

## **2. СТРУКТУРА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОГСЭ.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

№п/п	Тема из рабочей программы	Наименование оценочного средства	Компетенции
1	Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
2	Тема 2. Коммуникативная функция общения	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10
3	Тема 3. Интерактивная функция общения	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 10
4	Тема 4. Перцептивная функция общения	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09

5	Тема 5. Средства общения	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 03, ОК 04, ОК 05
6	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 03, ОК 04, ОК 05
7	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10

### 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### Темы для самостоятельной работы, (подготовка доклада)

1. Теории развития личности в общении.
2. Стили общения.
3. Технология беспроблемного общения Т.Гордона.
4. Технология подлинного общения Э.Берна.
5. Технология спонтанности Ф.Перлза.
6. Технология моделирования успеха в общении Р.Бэнделера и Дж. Гриндера
7. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования
8. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч.
9. Психологическая коррекция стиля общения.
10. Выслушивание собеседника как психологический прием.
11. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
12. Приемы защиты от некорректных собеседников.
13. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
14. Национальные особенности невербального общения.
15. Национальные стили ведения переговоров.
16. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

#### Доклад должен отвечать следующим требованиям:

Четкость постановки проблемы в рамках заявленной темы.

Эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала, знакомство с именами известных историков.

Понимание отличия между источниками и историографическим материалом.

Понимание отличий между учебным, публицистическим, научно-популярным и научным текстами.

Умение вычленять причинно-следственные связи. Способность анализировать исторические знания.

Проявление творческого и самостоятельного мышления.

Наличие навыков владения литературным языком. Стиль и форма изложения материала

Материал доклада сопровождается визуальным рядом - презентацией.

Продолжительность доклада не более 10 минут.

## Критерии оценивания докладов для проведения текущего контроля по дисциплине

Шкала оценивания	Критерии
<b>5 (отлично)</b>	Обучающийся: - на защите доклада полно и логически последовательно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; - демонстрирует понимание материала, обосновывает свои суждения, делает самостоятельные выводы и умозаключения; - излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка; - использует наглядный материал (презентация)
<b>4 (хорошо)</b>	- Доклад выполнен в соответствии с требованиями, но содержит фактические неточности; - обучающийся испытывает затруднения в ответах на дополнительные вопросы - защита доклада не сопровождается наглядным материалом (презентацией)
<b>3 (удовлетворительно)</b>	Обучающийся: - испытывал трудности в подборе материала, его структурировании, использовал в основном, учебную литературу и не использовал дополнительные источники информации; - материал излагает непоследовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов; - не отвечает на вопросы; - не использует наглядный материал (презентацию)
<b>2 (неудовлетворительно)</b>	Обучающийся: - тема доклада не раскрыта - обучающийся не ориентируется в тексте доклада; - допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; - беспорядочно и неуверенно излагает материал.

### Типовые задания теста:

Коммуникативная сторона общения это

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

3. Определите пропущенное слово, вставив верное:

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
4. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?
- а) психическое заражение
  - б) конформность
  - в) убеждение
  - г) подражание
5. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?
- а) убеждение
  - б) психическое заражение+
  - в) эмпатия.
6. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?
- а) понимание целей партнера
  - б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения+
  - в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
  - г) знание индивидуальных особенностей партнера
7. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:
- а) оперативка
  - б) переговоры+
  - в) брифинг
  - г) совещания+
  - д) беседа+
  - е) видеоконференция
8. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?
- а) примитивное
  - б) закрытое
  - в) ролевое
  - г) открытое
9. Отметьте этапы делового общения:
- а) установление контакта
  - б) выявление мотивов общения
  - в) взаимодействие
  - г) завершение общения
  - д) все варианты верны
10. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:
- а) эмпатия
  - б) все ответы верны
  - в) рефлексия
  - г) идентификация
11. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:



- а) неформальное общение
- б) деловое общение
- в) конфиденциальное общение

12. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) восприятие
- б) коммуникация
- в) взаимодействие

13. Обратная связь:

- а). препятствует коммуникативному процессу
- б) способствует коммуникативному процессу
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

14. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи
- б) устные и письменные
- в) знаковые и тактильные

15. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- а) неререфлективное слушание +
- б) взгляд
- в) тактильный контакт

16. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

17. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

18. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

19. Какие из указанных выражений характеризуют речь?

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

20. Свойства речи – это:

- а) темп речи
- б) громкость речи
- в) тембр речи
- г) количество пауз

21. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:

- а) избегание
- б) противоборство
- в) уступчивость
- г) сотрудничество

22. Манипулятивный стиль общения

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

23. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш) – это:

- а) сотрудничество
- б) избегание
- в) противоборство
- г) уступчивость
- д) компромисс.

4. Какой тип вопроса, предоставляет отвечающему возможность самостоятельно выстроить свой ответ:

- а) открытый
- б) закрытый
- в) альтернативный.

25. Согласно учению З. Фрейда, жизнь в целом и большинство конкретных поступков человека определяется:

- а) мышлением;
- б) бессознательным;
- в) разумом;

### Критерии оценивания теста

Требования: количество выполненных заданий в %	Оценка
86 – 100	«отлично»
71 – 85	«хорошо»
56 – 70	«удовлетворительно»
От 55 и меньше	«неудовлетворительно»

### Примерный перечень вопросов на экзамен по дисциплине «ОГСЭ.04 Психология общения»

1. Проблема общения в психологии.
2. Роль общения в профессиональной деятельности.
3. Виды общения.

4. Структура общения.
5. Функции общения.
6. Стили общения.
7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Механизмы взаимопонимания в общении.
9. Трудности и дефекты межличностного общения.
10. Имидж и самопрезентация.
11. Структура межличностного взаимодействия.
12. Стратегии и тактика взаимодействия.
13. Формы стратегического поведения в общении.
14. Правила корпоративного поведения в команде.
15. Понятие коммуникации.
16. Коммуникативные барьеры.
17. Технологии обратной связи.
18. Процесс общения и его аспекты.
19. Средства общения.
20. Коммуникативное намерение.
21. Средства вербального общения.
22. Слушание в межличностном общении.
23. Виды и функции слушания.
24. Приемы эффективного слушания.
25. Невербальные средства взаимодействия.
26. Общение в системе социальных отношений.
27. Группа, виды групп.
28. Социальные стереотипы и роли личности в общении медицинских работников.
29. Психологические особенности социальных ролей «больной» и «пациент».
30. Пациент как участник общения.
31. Взаимное влияние людей в процессе общения.
32. Понятие делового общения.
33. Психология публичного выступления.
34. Деловые переговоры.
35. Деловой этикет в профессиональной деятельности, этические принципы общения.
36. Общее понятие конфликта.
37. Виды конфликтов и их особенности.
38. Структура и динамика конфликта.
39. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
40. Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.
41. Стресс и его характеристика.
42. Профилактика стрессов.

#### **4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ**

<b>Оценка</b>	<b>Уровень освоённости знаний и умений</b>	<b>Сформированность компетенций</b>
<b>Отлично /зачтено</b>	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное	Обучаемый должен 100% подтвердить наличие компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3

	<p>знание основных понятий, в рамках обсуждаемых заданий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</li> <li>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на основные вопросы, а также на дополнительные вопросы;</li> <li>- умение решать практические задания;</li> <li>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</li> </ul>	<p>оценены отметкой «хорошо», остальные с отметкой «отлично»</p>
<p><b>Хорошо / зачтено</b></p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;</li> <li>- твердые знания теоретического материала;</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</li> <li>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</li> <li>- умение решать практические задания;</li> <li>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.</li> </ul> <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений задаваемых вопросов, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы</p>	<p>Обучаемый должен продемонстрировать наличие 70% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо»</p>
<p><b>Удовлетворительно /зачтено</b></p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания теоретического материала;</li> <li>- неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе,</li> </ul>	<p>При наличии у обучаемого более 50% сформированных компетенций по дисциплине, при имеющейся</p>

	<p>недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</li> <li>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- умение, без грубых ошибок, решать практические задания</li> </ul>	<p>возможности формирования компетенций на последующих этапах обучения</p>
<p><b>Неудовлетворительно /не зачтено</b></p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- существенные пробелы в знаниях учебного материала;</li> <li>- допускает принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы;</li> <li>- отсутствие знаний и не понимание основных понятий и категорий дисциплины;</li> <li>- непонимание сущности дополнительных вопросов;</li> <li>- отсутствие умения выполнять практические задания;</li> <li>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности</li> </ul>	<p>При наличии у обучающегося сформированных компетенций по дисциплине менее 50% компетенций</p>

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.**

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется по итогам текущего контроля и промежуточной аттестации.

### **1. Текущий контроль.**

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся.

Текущий контроль проводится как:

- контроль тематический – по итогам изучения определенных тем;
- рубежный – контроль определенного раздела или нескольких разделов, перед тем, как приступить к изучению очередной части учебного материала.

Контроль самостоятельной работы осуществляется в течение всего обучения. Формы контроля: опрос; сообщения (доклады), контрольные задания, тестовые задания; практические задания и пр.

### **2. Промежуточная аттестация.**

Цель промежуточной аттестации: проверка базовых знаний дисциплины и практических навыков, полученных при изучении дисциплины и уровня сформированности компетенций.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проводится по итогам семестра в соответствии с учебным

планом, ОПОП и календарным учебным графиком. Учебным планом по данной дисциплине предусмотрен экзамен.

Полученная оценка учитывает совокупные (промежуточные и окончательные) результаты обучения по дисциплине. В результате проведения экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». Оценка результатов обучения по дисциплине проводится на основе результатов тестирования или собеседования.

#### Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Сообщение (доклад)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов
2.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. дисциплины	Вопросы по темам/разделам
3.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
4.	Экзамен	Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по учебной дисциплине	Перечень вопросов и заданий для подготовки к промежуточной аттестации. Банк тестовых заданий к экзамену

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки РФ № 69 от 05.02.2018 г.

Автор ФОС  В.М. Максимова

Зав. кафедрой стратегического и финансового менеджмента



О.В. Курганская