

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Волхонов Михаил Григорьевич

Должность: Врио ректора

Дата подписания: 24.01.2024 12:04:52

Уникальный программный ключ:

b2dc75470204bc2bfec58d577a1b983ee223ea27359d45aa0c272df0610c6c81

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ
АКАДЕМИЯ»

Кафедра экономики, управления и техноферной безопасности

Утверждаю:
Декан инженерно-технологического
факультета

_____/ Иванова М.А. /

«15» декабря 2023 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Психология общения

Специальность	23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
Квалификация	специалист
Форма обучения	очная
Срок освоения ППССЗ	3 года 10 месяцев
На базе	основного общего образования

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания сформированности компетенций студентов специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств по дисциплине «Психология общения»

Разработчик:

Старший преподаватель кафедры экономики, управления и техносферной безопасности
Савин Ю.В.

Утвержден на заседании кафедры экономики, управления и техносферной безопасности, протокол № 3 от «21» ноября 2023 года

Заведующий кафедрой экономики, управления и техносферной безопасности
Василькова Т.М.

Согласовано:

Председатель методической комиссии инженерно-технологического факультета

Петрюк И.П.

протокол №11 от 12.12.2023 года

Результаты освоения дисциплины «Психология общения»

ППССЗ (СПО) по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Коды компетенций по ФГОС	Компетенции	Результат освоения
Общие компетенции		
ОК-3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования Уметь: применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
ОК-4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции		
ПК-1.1.	Осуществлять диагностику систем, узлов и механизмов автомобильных двигателей	Знать: методику проведения беседы с заказчиком по выявлению его жалоб на работу автомобиля для составления необходимой документации Уметь: проводить беседу с заказчиком для выявления его жалоб на работу автомобиля, составлять необходимую документацию
ПК-6.2.	Планировать взаимозаменяемость узлов и агрегатов автотранспортного средства и повышение их эксплуатационных свойств	Иметь практический опыт: в общении с представителями торговых организаций

Требования к результатам освоения дисциплины, междисциплинарного курса

Уметь

У₁ – планировать и реализовать собственное профессиональное и личностное развитие;

У₂ – работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

У₃ – применять полученные знания в повседневной жизни;

Знать

З₁ – стороны и виды общения;

З₂ – основы межличностного взаимодействия;

З₃ – организацию общения в социальных группах;

З₄ – особенности общения в конфликтах;

З₅ – сущность и значение общения;

В результате освоения учебной дисциплины выпускник должен обладать следующими личностными результатами:

ЛР_о 5- Сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;

ЛР_о 7- Проявление навыков сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности

ЛР_о 9- Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности

**Паспорт
фонда оценочных средств**

ППССЗ (СПО) по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Дисциплина: «Психология общения»

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы	Контролируемые компетенции (или их части)	Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
				вид	количество заданий
1	Модуль 1. Общение и его место в психологии	ОК 3. ОК 4 ПК 1.1. ПК 6.2. У ₁ ; У ₂ ; У ₃ ; З ₁ ; З ₂ ; З ₃ З ₅ ЛР _о 5 ЛР _о 7 ЛР _о 9	21	Опрос	21
2	Модуль 2. Психология общения	ОК 3. ОК 4 ПК 1.1. ПК 6.2. У ₁ ; У ₂ ; У ₃ ; З ₁ ; З ₂ ; З ₃ З ₅ ЛР _о 5 ЛР _о 7 ЛР _о 9	84	Опрос Кнр	30 1
3	Модуль 3. Манипуляции и конфликты в общении	ОК 3. ОК 4 ПК 1.1. ПК 6.2. У ₁ ; У ₂ ; У ₃ ; З ₁ ; З ₂ ; З ₃ ; З ₄ З ₅ ЛР _о 5 ЛР _о 7 ЛР _о 9	19	Опрос Кнр	33 1
Всего			124		86

Методика проведения контроля по проверке базовых знаний по дисциплине «Психология общения»

Модуль 1. Общение и его место в психологии

Контролируемые компетенции (знания, умения):

ОК 3 – Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4 – Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ПК 1.1. – Осуществлять диагностику систем, узлов и механизмов автомобильных двигателей

ПК 6.2. – Планировать взаимозаменяемость узлов и агрегатов автотранспортного средства и повышение их эксплуатационных свойств

Контролируемые знания и умения: У₁; У₂; У₃; З₁; З₂; З₃; З₅; ЛРо 5 ЛРо 7 ЛРо 9

Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

Вопросы для опроса:

1. Объект изучения в психологии
2. Предмет изучения в психологии
3. Методы изучения психологических явлений
4. Место психологии в системе наук
5. История развития психологии
6. Основные направления развития психологии
7. Этапы становления психологии как науки
8. Понятие общения
9. Содержание общения
10. Цели общения
11. Функциональные и объективные цели
12. Средства общения
13. Функции общения
14. Стороны общения
15. Содержание сторон общения
16. Виды общения
17. Кондиционное общение
18. Когнитивное общение
19. Материальное общение
20. Вербальное и невербальное общение
21. Компоненты видов общения

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту, который прочно усвоил программный материал в полном объеме; грамотно и логически стройно его излагает, руководствуясь теоретическими знаниями учебного материала; четко формулирует основные понятия, приводит самостоятельно примеры; способен планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

способен работать в коллективе, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях; способен осуществлять поиск информации, анализировать и оценивать ее

4 балла выставляется студенту, который хорошо усвоил программный материал; грамотно и логически стройно его излагает; формулирует основные понятия, приводит самостоятельно примеры; способен планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; демонстрировать осознанное поведение на

основе традиционных общечеловеческих ценностей; способен работать в коллективе, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях; способен осуществлять поиск информации, анализировать и оценивать ее

3 балла выставляется студенту, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемой темы, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы; способен работать в коллективе, не всегда может принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях

Ниже **3 баллов** студенту не выставляется.

Комплекс тестовых заданий

Что является объектом изучения в психологии?

+человек
деятельность
поведение
то, о чем человек думает
психика

Что является предметом изучения в психологии?

мозг
центральная нервная система
+психика
физиология человека

Что из нижеперечисленного относится к психическим свойствам?

воля
эмоции
чувства
+характер
поведение

Что из нижеперечисленного относится к психическим состояниям?

воля
эмоции
интеллект
+способности

Что из нижеперечисленного относится к психическим процессам?

+мышление
характер
потребности

Понятие «объекта» позволяет рассматривать человека с сторон

Выберите один ответ:

двух
+трех
четырёх
пяти

Если человека рассматривать со стороны биологической, социальной, индивидуального опыта - это имеет отношение к ...

+объекту изучения
предмету изучения
методам изучения
способам изучения

Как определяется место психологии в системе наук?

в первой десятке
вторая после философии
гуманитарная наука
+на стыке естественных, технических и гуманитарных наук
на стыке медицины и философии

На какие в самом общем виде разделяются методы изучения в психологии?

+на субъективные и объективные
на общие и частные
на естественные и технические
на правильные и неправильные

Тесы как опросники относятся к ... методам

+субъективным
объективным
проективным
субъективным и объективным

Тесты как задания относятся к ... методам

+субъективным
объективным
проективным
субъективным и объективным

Проективные тесты относятся к ... методам

субъективным
+объективным
субъективным и объективным

Связь мышления с речью ...

допустимая особенность
не обязательная особенность
+ важная особенность

При сдаче контрольных мероприятий студент пользуется только деловым и когнитивным видами общения. Какие оценки в его зачетке?

+ преимущественно отличные
отличные, хорошие, удовлетворительные
разные
трудно сказать какие

Какие стороны общения задействованы при обмене СМС сообщениями?

интерактивная
+ коммуникативная
интерактивная, перцептивная
коммуникативная, перцептивная

Что из перечисленного относится к основным функциям речи?

распределение
+обозначение
перемещение
указание
коммуникация

Передача и переработка информации относится к

целям общения
+средствам общения
функциям общения

Обмен психологическими, физиологическими состояниями относится к виду общения

личному
мотивационному
+кондиционному
деятельностному

Содержание, цель, средства, участники, тип связей, продолжительность, мотивация относятся к ...

средствам общения
+компонентам видов общения
функциям общения

Что из перечисленного: внутренняя речь, внешняя речь, кинетическая речь, монологическая речь – является формой устной речи

внутренняя речь
кинетическая речь
+монологическая речь
внешняя речь

Какая функция речи используется, когда мы пытаемся побудить другого человека или группу людей к определенному действию

выражения
сообщения
+воздействия
обозначения

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

Максимальная оценка за тест составляет 5 баллов. Максимальная оценка за один вопрос теста 0,5 баллов. По вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, оценка определяется исходя из максимальной оценки за один вопрос теста, общего количества ответов в вопросе теста и количества правильных ответов, данных студентом по данному вопросу теста.

Ниже **2 баллов** оценка студенту не выставляется.

Модуль 2. Психология общения

Контролируемые компетенции (или их части):

ОК 3 – Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4 – Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ПК 1.1. – Осуществлять диагностику систем, узлов и механизмов автомобильных двигателей

ПК 6.2. – Планировать взаимозаменяемость узлов и агрегатов автотранспортного средства и повышение их эксплуатационных свойств

Контролируемые знания и умения: У₁; У₂; У₃; З₁; З₂; З₃; З₅; ЛРо 5 ЛРо 7 ЛРо 9

Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

Вопросы для опроса:

1. Разница между общелитературным языком и деловой устной речью?
2. Роль готовых речевых конструкций в деловом языке?
3. Основные требования к деловому разговору
4. Семантика и её роль в понимании субъектов друг другом?
5. Что такое неправильное словоупотребление?
6. В чем противоречие соединения просторечных слов с книжными?
7. Что понимается под точностью и ясностью речи?
8. Значение краткости в речи
9. Что такое тавтология?
10. К чему приводит использование иноязычной лексики?
11. Что такое риторика?
12. Учет каких факторов предполагает риторика в общении субъектов?
13. в чем проявляются коммуникационные эффекты?
14. Лексические средства выразительности речи
15. Основные логические законы
16. Что собой представляет закон исключенного третьего?
17. Что такое индукция и дедукция при построении суждений и умозаключений?
18. Что такое силлогизм?
19. Логические правила аргументации
20. Основные ошибки в построении тезиса?
21. Ошибки аргументации
22. Логические уловки или спекулятивные методы аргументации
23. Какие приемы используются для создания благоприятного психологического климата в общении?
24. Общепринятые правила поведения в процессе делового разговора?
25. Что такое активное и пассивное слушание?
26. Ошибки при слушании?
27. Техника постановки вопросов
28. Типы вопросов
29. Психологические типы собеседников
30. Приемы защиты от некорректных собеседников

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту, который прочно усвоил программный материал в полном объеме; грамотно и логически стройно его излагает, руководствуясь

теоретическими знаниями учебного материала; четко формулирует основные понятия, приводит самостоятельно примеры; способен планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

способен работать в коллективе, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях; способен осуществлять поиск информации, анализировать и оценивать ее

4 балла выставляется студенту, который хорошо усвоил программный материал; грамотно и логически стройно его излагает; формулирует основные понятия, приводит самостоятельно примеры; способен планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей; способен работать в коллективе, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях; способен осуществлять поиск информации, анализировать и оценивать ее

3 балла выставляется студенту, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемой темы, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы; способен работать в коллективе, не всегда может принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях

Ниже **3 баллов** студенту не выставляется.

Комплекс тестовых заданий

Разговорная деловая речь имеет ...

научный характер

+несколько упрощенный характер

отличается разнообразием используемых речевых средств

Употребление слов без учета их семантики ...

+часто меняет значение высказывания

не меняет значение высказывания

приводит к более широкому взгляду на проблему

Выражение «в силу слабого контроля ...» относится к ...

+неправильному словоупотреблению

небрежному отношению к языку

нелогичности высказывания

Точность и ясность высказываний ...

+взаимосвязаны

не обязательно взаимосвязаны

желательно, чтобы были взаимосвязаны

Слова «так сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое» ...

+являются недостатком деловой речи

используются для связки слов в деловом разговоре

украшают деловую речь

придают речи эмоциональную окраску

Эмоционально окрашенная речь связана с принципом ...

доступности

ассоциативности
+экспрессивности

Что относится к лексическим средствам выразительности речи?

+метафора
риторический вопрос
антитеза
риторическое восклицание

К основным логическим законам относится

закон перехода количественных изменений в качественные
+закон исключенного третьего
закон синергии
эмерджентность

Предмет мысли в пределах одного рассуждения должен оставаться неизменным – это закон ...

+тождества
противоречия
достаточного основания

Согласно какому закону не могут быть одновременно истинными два высказывания?

+противоречия
исключенного третьего
достаточного основания

Какой закон утверждает, что из двух противоречащих друг другу суждений одно из них ложно, а другое истинно?

противоречия
тождества
+исключенного третьего

Индукция – это ...

+заключение от частного к общему
заключение от общего к частному
заключение от частного к частному

«Ни один нечестный человек не будет избран в совет директоров. Петров — нечестен. Следовательно, он не будет избран в совет директоров» - это ...

индуктивный вывод
+дедуктивный вывод
абдуктивный вывод

Подмена тезиса, уловка, логическая диверсия – это ...

методы аргументации
методы контраргументации
+спекулятивные методы аргументации

Использование в качестве довода несуществующего факта, ссылка на событие, которого не было – это в ошибках аргументации ...

«предвосхищение основания»

+«ложный аргумент»

Имеет ли смысл в процессе разговора употреблять слова и выражения, передающие твердое мнение, например: «несомненно», «конечно», «только так и не иначе» ...

имеет

+не имеет

не принципиально

Чувства, мысли и интересы людей находятся в гармонии; это доверительные, открытые, свободные, надежные отношения – это ...

+установление раппорта

отношения, построенные на лесте

приспособление к оппоненту

Умение слушать. Пассивное слушание означает, что субъект ...

+дает собеседнику возможность высказаться

то, о чем говорит собеседник не интересно для субъекта

занят своими мыслями

готовит и обдумывает контраргументы

Является ли ошибкой при слушании «заострение внимания на голых фактах»?

+является

не является

не имеет значения

Выразить ту же мысль, но несколько иначе – это ...

выяснение

+перефразирование

резюмирование

Вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет» - это вопросы ...

открытые

риторические

+закрытые

Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении ...

+переломные

для обдумывания

открытые

Собеседник, который думает, что всё знает наилучшим образом, кто по психологическому типу?

«позитивный человек»

«вздорный»

«болтун»

+«всезнайка»

Человек, который обладает большим самомнением, кто по психологическому типу?

«вздорный»

«всезнайка»

+«важная птица»

К замечаниям в деловой беседе из-за плохого настроения относятся ...

предубеждения

+ироничные

желание проявить себя

субъективного характера

К вербальной коммуникации не относится:

письмо

говорение

слушание +

Межличностная коммуникация — это такая коммуникация:

релятивная

аксиальная +

невербальная

К невербальной коммуникации не относится:

слушание +

таксеика

просодика

Процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей:

чтение

монолог

диалог +

Речевая тактика, заключающаяся в использовании неожиданной информации:

неожиданность +

обращение к авторитету

момент неформальности

Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:

неожиданностью

примером

обобщением +

Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

общения +

понимания

восприятия

Коммуникативная сторона общения:

взаимопонимание участников общения

обмен информацией между людьми +

организация взаимодействия между людьми

Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности +
хозяйственных сооружений
транспортной инфраструктуры

Разрушение коммуникаций Винер назвал:

энтропией +
антропией
интропией

Автор интерактивной модели коммуникативного процесса:

Якобсон
Ньюкомб +
Смайл

Не используется для изучения социальной коммуникации концептуальный подход:

фонетический +
семантический
когнитивный

Оптико-кинетическая система знаков включает в себя следующее:

качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения,
предпочитаемые конкретным человеком
включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха,
наконец, сам темп речи
жесты, мимику, пантомимику +

Название формы познания иного человека, основанной на возникновении к нему положительных чувств:

аттракция +
идентификация
рефлексия

Речь это:

психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка +

Что из данного не относят к эффективным приёмам слушания?

активная поза слушающего
умение задавать уточняющие вопросы
активное слушание
нерефлексивное слушание +

Выберите, как быть внимательным во время беседы:

не доминируйте во время беседы
не давайте волю эмоциям

смотрите на собеседника +
не принимайте позы обороны

Что из перечисленного не относят к правилам эффективного слушания?

перестаньте говорить
будьте терпеливы
задавайте вопросы
планируйте беседу +

Отметьте, что НЕ относят к невербальным средствам коммуникации:

нерефлексивное слушание +
взгляд
тактильный контакт
рефлексивное слушание

Как называется общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела?

деловое +
примитивное
духовное

Определите, что такое общение:

множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +
авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

Верно ли, что примитивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой?

да +
нет
отчасти

Выберите вариант, который является обязательным признаком любых форм общения:

постановка цели
речь
передача информации +

Отметьте жесты открытости:

пиджак расстегнут
ладони рук прижаты к груди
развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
все ответы правильные +

Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной говорит о следующем:

самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
крайне отрицательное отношение к собеседнику +

высокая степень заинтересованности в предмете разговора
недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

Выберите, в чем заключается процесс общения:

приобретении навыков для ведения бизнеса
налаживании связей между различными регионами
налаживании контактов между отдельно взятыми людьми +

Какие бывают стороны общения?

коммуникативные +
компромиссные
комментирующие

Речь, которая состоит из длинных фраз:

показывает эрудицию говорящего
плохо воспринимается по смыслу +
свидетельствует о гибкости ума
свидетельствует о неуверенности говорящего

Неразборчивая речь способствует следующему:

снижает интерес у собеседника +
плохо воспринимается по смыслу
вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – называются так:

мимика
жесты +
позы
жесты и позы

Название зоны общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м,:

межличностное расстояние
социальная зона
общественная зона +

Такесика это:

процесс передачи вербальной информации
прикосновение людей друг к другу во время общения +
визуальный контакт

Что такое коммуникативная сторона общения?

обмен информацией +
восприятия друг друга
взаимодействие

Название абсолютно формального общения, при котором говорят то, что положено говорить в подобной ситуации:

примитивным
светским +
манипулятивным

Название речевой тактики, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает»:

неожиданностью
примером
обобщением +

Выберите, какие качества отличают манипулятора:

лживость+
чувственность
доверие к себе и другим
дружеское расположение

Особенность невербального общения:

используется жестикация+
используется речь
используется молчание

Определите название осознанного внешнего согласия с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

конформность +
психическое заражение
подражание

Выберите, чем характеризуется косвенное общение:

неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
включением в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации +
осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

Что из данного относится к неречевому общению?

взгляд +
телефонный разговор
чтение стихотворения вслух

«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

Деловых интересов партнеров
Личностных, неделовых интересов партнеров+
Профессиональных интересов партнеров

К открытым вопросам в коммуникации относятся:

Альтернативные
Зеркальные
Информационные
Риторические+

Кинесическими средствами невербального общения выступают:

Мимика+
Покашливание

Рукопожатие
Устная речь

Персональная дистанция в процессе общения:

120-350см
15-50см
50-120см+
Свыше 350см

Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

Дистанция между общающимися+
Мимика
Похлопывание по спине
Телефон

В структуру речевого общения входит ...

значение и смысл слов, фраз+
кинесика
паралингвистика
такесика

Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами

убеждение+
принуждение
заражение
просьба

Скрытое управление поведением партнера

манипулирование+
принуждение
заражение
просьба

Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

подражания+
заражения
внушения
убеждения

Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

эмпатия
идентификация
установка+
проекция

Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

организация и поддержание межличностных отношений
прагматическая

внутриличностная
подтверждения+

Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...

конформность+
заражение
мода
убеждение

Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям

подражание
заражение+
мода
внушение

Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

эмпатия
общение+
сотрудничество
рефлексия

Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание

кинесика
паралингвистика
такесика+
проксемика

Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения

кинесика
паралингвистика
экстралингвистика
проксемика+

Психологический механизм самосознания

эмпатия
идентификация
рефлексия+
атрибуция

Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.

интимно – личностный
ритуальный, или социально – ролевой
деловой+
прагматический

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

Максимальная оценка за тест составляет 5 баллов. Максимальная оценка за один вопрос теста 0,5 баллов. По вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, оценка определяется исходя из максимальной оценки за один вопрос теста, общего количества ответов в вопросе теста и количества правильных ответов, данных студентом по данному вопросу теста.

Ниже **2 баллов** оценка студенту не выставляется.

Модуль 3. Манипуляции и конфликты в общении

Контролируемые компетенции (или их части):

ОК 3 – Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4 – Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ПК 1.1. – Осуществлять диагностику систем, узлов и механизмов автомобильных двигателей

ПК 6.2. – Планировать взаимозаменяемость узлов и агрегатов автотранспортного средства и повышение их эксплуатационных свойств

Контролируемые знания и умения: У₁; У₂; У₃; З₁; З₂; З₃; З₄; З₅; ЛР₀ 5 ЛР₀ 7 ЛР₀ 9

Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

Вопросы для опроса:

1. Речевые конструкты в общении
2. Что собой представляет просоречие?
3. Виды речи
4. Виды коммуникаций
5. Невербальная коммуникация
6. Виды невербальных средств общения
7. Что такое паралингвистические особенности речи?
8. Что такое такесика?
9. Что такое экстралингвистические особенности речи?
10. Что такое барьеры общения?
11. Виды барьеров общения
12. Что такое фонетический барьер?
13. Что собой представляют манипуляции в общении?
14. В чем разница между манипуляцией информацией и манипуляцией сознанием?
15. Способы манипуляции сознанием
16. Способы манипуляции информацией
17. Как осуществляется маскировка обмана?
18. Чем лицемерие отличается от вероломства?
19. Типы манипуляторов
20. Кто такой «последний из праведников»?
21. Что такое ассертивное общение?
22. Ассертивные права человека
23. Техники ассертивного общения
24. Понятие конфликта

25. Скрытые и явные конфликты
26. Функциональные и дисфункциональные конфликты
27. Реалистические и нереалистические конфликты
28. Причины конфликтов
29. Формулы конфликтов
30. Поведение в конфликте
31. Основные стратегии в конфликте
32. Исходы конфликтов
33. Основные правила бесконфликтного общения

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту, который прочно усвоил программный материал в полном объеме; грамотно и логически стройно его излагает, руководствуясь теоретическими знаниями учебного материала; четко формулирует основные понятия, приводит самостоятельно примеры; способен планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

способен работать в коллективе, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях; способен осуществлять поиск информации, анализировать и оценивать ее

4 балла выставляется студенту, который хорошо усвоил программный материал; грамотно и логически стройно его излагает; формулирует основные понятия, приводит самостоятельно примеры; способен планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей; способен работать в коллективе, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях; способен осуществлять поиск информации, анализировать и оценивать ее

3 балла выставляется студенту, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемой темы, при ответах допускает малозначительные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы; способен работать в коллективе, не всегда может принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях

Ниже **3 баллов** студенту не выставляется.

Комплекс тестовых заданий

Движение рук, головы, ног, туловища, походка относятся к ...

+кинесике

проксемике

такесике

Речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель относятся к особенностям речи ...

паралингвистическим

+экстралингвистическим

ольфакторным

Является ли избегание барьером общения?

+да

нет

относится к типам поведения

Когда партнеры не находят общего языка, какой это барьер общения?

семантический
+логический
фонетический

Допустима ли манипуляция в деловом общении?

+допустима
недопустима

«Умолчание», «селекция», «пердергивание» относятся к манипуляции ...

+информацией
сознанием

«Провокация», «программирование» относятся к манипуляции ...

информацией
+сознанием

Манипуляция, связанная с фактами относится к манипуляции ...

+информацией
сознанием

Под маской доброты и заботы, скрываются меркантильные или низменные мотивы. – это ...

наглая ложь
+лицемерие
вероломство

Субъект, прикрывающийся показной добродетелью, набожностью ...

+лицемер
вероломный

Кто по типу манипуляции субъект, преувеличивающий необходимость всё контролировать?

+«папа-мама»
«диктатор»
«последний из праведников»

Кто старается всех перехитрить, по типам манипуляторов?

+«математик»
«грубиян»
«плющ»

«Сирота казанская», какому типу манипуляторов принадлежит?

+«бедняжка»
«плющ»
«математик»

По выбору стратегии манипуляции «диктатор» ...

+активный
пассивный
сравнивающийся
безразличный

Имеет ли право человек на нелогичные решения?

- +имеет
- не имеет
- не имеет, разумно лишь то, что логично

Перманентный отказ относится к техникам ...

- +ассертивного общения
- манипуляции

Когда собеседники не соглашаются друг с другом ни в чем, какой исход конфликта они создают?

- «уход»
- «сглаживание»
- +«конфронтацию»
- «принуждение»

Если оппоненты пришли к разрешению конфликта, то такой конфликт называется ...

- +функциональным
- дисфункциональным

Если собеседник стремится избежать обострений в процессе выяснения отношений, то какой исход конфликта он демонстрирует?

- «уход»
- +«сглаживание»
- «компромисс»

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

Максимальная оценка за тест составляет 5 баллов. Максимальная оценка за один вопрос теста 0,5 баллов. По вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, оценка определяется исходя из максимальной оценки за один вопрос теста, общего количества ответов в вопросе теста и количества правильных ответов, данных студентом по данному вопросу теста.

Ниже **2 баллов** оценка студенту не выставляется.

Фонд тестовых заданий для промежуточного контроля знаний по дисциплине «Психология общения» для обучающихся формируется из текущих тестовых заданий, представленных в модулях 1-3.

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	40 минут
Последовательность выбора разделов	случайная
Последовательность выбора вопросов	случайная
Предлагаемое количество вопросов из одного контролируемого раздела	
модуль 1	5
модуль 2	5
модуль 3	5
Предлагаемое количество вопросов	40

Критерии оценки:

Максимальная оценка за тест составляет 10 баллов – 85% правильных ответов, 4 балла – от 65 до 85% правильных ответов, 3 балла – 50-65% правильных ответов, оценка не выставляется при менее 50 % правильных ответов.

Дополнительные контрольные испытания

Для обучающихся, набравших менее 50 баллов (в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе), формируются из числа оценочных средств по темам, которые не освоены обучающимся.