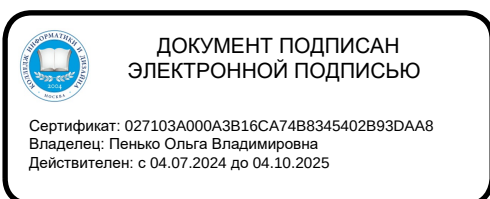




**Профессиональное образовательное частное учреждение  
«КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАТИКИ И ДИЗАЙНА»  
(ПОЧУ «КИД»)**

109029, г. Москва, ул. Нижегородская, д.32, стр. 16, комн.301  
ИНН 7721516041, КПП 772301001, ОГРН 1047796716990  
тел. 8:(495)774-72-74, Официальный сайт [kid-spo.ru](http://kid-spo.ru)

**Приложение 5**  
к ОП СПО по специальности  
09.02.07 Информационные  
системы и программирование



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Учебной дисциплины

**ОГСЭ.03 Психология общения**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности

**09.02.07 Информационные системы и программирование**

**Квалификации- программист**

Москва, 2023

ОДОБРЕНА

Разработан на основе Федерального государственного  
образовательного стандарта среднего  
профессионального образования  
09.02.07 Информационные  
системы и программирование

Предметно-цикловой комиссией\_  
общих гуманитарных и социально-  
экономических, математических и общих  
естественнонаучных профессиональных  
дисциплин

Протокол № 8  
от « 30 » августа 2023 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии  
общих гуманитарных и социально-  
экономических, математических и общих  
естественнонаучных профессиональных  
дисциплин

(Подпись)

Н. В. Чёрная

(Ф.И.О.)

Заместитель директора по учебно-  
методической работе

(Подпись)

В.А. Рыбцова

(Ф.И.О.)

Организация-разработчик: Профессиональное образовательное частное учреждение «КОЛЛЕДЖ  
ИНФОРМАТИКИ И ДИЗАЙНА»

**Паспорт  
Фонда оценочных средств  
по учебной дисциплине  
ОГСЭ 04 Психология общения**

(наименование учебной дисциплины)

**09.02.07 Информационные системы и программирование**

(код, наименование специальности)

| Результаты обучения<br>(освоенные умения,<br>усвоенные знания)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ПК,<br>ОК                                      | Наименование<br>темы                                                     | Уровень<br>освоения темы | Наименование<br>контрольно-оценочного средства                                                                                            |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                                                                          |                          | Текущий<br>контроль                                                                                                                       | Промежуточная<br>аттестация        |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                                              | 3                                                                        | 4                        | 5                                                                                                                                         | 6                                  |
| <b>Уметь</b><br>эффективно применять<br>полученные<br>психологические<br>знания для решения<br>как личных, так и<br>профессиональных<br>задач,<br>квалифицированно<br>характеризовать<br>другого человека,<br>конструктивно<br>взаимодействовать с<br>социальным<br>окружением, создавая<br>благоприятные<br>условия для<br>совместной<br>деятельности;<br>оперировать<br>основными<br>категориями<br>психологических<br>знаний;<br>использовать набор<br>тестовых методик для<br>определения оценки<br>уровня конфликтности,<br>уровня развития<br>коммуникативных и<br>организаторских<br>качеств личности;<br>развивать умение<br>эффективного<br>общения:<br>установление | ОК<br>01-<br>ОК06,<br>ОК08,<br>ПК1.1,<br>ПК4.1 | Раздел 1.<br>Психологические<br>особенности<br>процесса общения          | 1,5                      | Вопросы для<br>устного<br>(письменного)<br>опроса по теме,<br>главе.<br>индивидуальный<br>и групповой<br>опрос, доклад,<br>реферат, тесты | Диф.зачет<br>Контрольная<br>работа |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                | Раздел 2.<br>Психология<br>делового общения                              | 1,5                      |                                                                                                                                           |                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                | Раздел 3.<br>Конфликты и<br>способы их<br>предупреждения и<br>разрешения | 1,5                      |                                                                                                                                           |                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <p> контакта с<br/> собеседником, умение<br/> слушать и<br/> высказывать свою<br/> точку зрения, давать и<br/> получать обратную<br/> связь от собеседника;<br/> применять техники и<br/> приемы эффективного<br/> общения в<br/> профессиональной<br/> деятельности;<br/> использовать приемы<br/> саморегуляции<br/> поведения в процессе<br/> межличностного<br/> общения;<br/> интерпретировать<br/> невербальные сигналы<br/> в общении;<br/> владеть культурой<br/> профессионального<br/> общения;<br/> позитивно решать<br/> проблемные и<br/> конфликтные ситуации<br/> <b>знать</b> взаимосвязь<br/> общения и<br/> деятельности;<br/> определение<br/> «общение»,<br/> цели, структуру,<br/> функции, уровни<br/> и виды общения;<br/> вербальные и<br/> невербальные<br/> средства общения;<br/> барьеры в общении и<br/> пути их преодоления;<br/> техники и приемы<br/> общения, правила<br/> слушания, ведения<br/> беседы, понятие<br/> «социальная<br/> перцепция», механизмы<br/> и эффекты<br/> межличностного<br/> восприятия;<br/> психологические </p> |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

|                           |  |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|--|
| основы деловой<br>беседы; |  |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|--|

**Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине  
ОГСЭ.04. Психология общения**

(наименование учебной дисциплины)

| Код учебной<br>дисциплины | Формы промежуточной аттестации |              |              |              |              |                       |              |              |
|---------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|--------------|--------------|
|                           | 1<br>семестр                   | 2<br>семестр | 3<br>семестр | 4<br>семестр | 5<br>семестр | 6<br>семестр          | 7<br>семестр | 8<br>семестр |
| ОГСЭ.04.                  |                                |              |              |              |              | Контрольная<br>работа | Диф.зачет    |              |

**Критерии оценки:**

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Оценка уровня подготовки |                     |
|--------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|
|                                                  | балл (отметка)           | вербальный аналог   |
| 90 ÷ 100                                         | 5                        | отлично             |
| 89 ÷ 70                                          | 4                        | хорошо              |
| 69 ÷ 51                                          | 3                        | удовлетворительно   |
| менее 50                                         | 2                        | неудовлетворительно |

**Вопросы итогового тестирования контрольной работы (промежуточная аттестация)  
по учебной дисциплине ОГСЭ.04. Психология общения**

1. В чем суть метода наложения:
  - а) Интеграция способов восприятия мира
  - б) Множественное якорение
  - в) Построение репрезентативной карты личности
2. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:
  - а) Психическое заражение
  - б) Конформность
  - в) Убеждение
3. Что такое конгруэнтность:
  - а) Совпадение самовосприятие и внешней оценки
  - б) Адекватность поведения ситуации
  - в) Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель
4. Что свойственно манипуляторному стилю общения:
  - а) имеет тайный характер намерений
  - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
  - в) предполагает ясность внутренних приоритетов
5. Выберите утверждение, в котором лучше всего описано понятие комплексной эквивалентности:
  - а) Два утверждения связаны таким образом, что обозначают одно и то же
  - б) Два и более поведенческих актов, тождественны по комплексу признаков
  - в) Взаимозаменяемость двух утверждений в пределах некоего контекста

6. 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

7. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

- а) деловое
- б) манипулятивное
- в) светское

8. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) Некритическое восприятие информации
- б) Недоверие
- в) Критичность

9. Какое понятие не относится к визуальному типу:

- а) Прояснить
- б) Чувствовать
- в) Перспектива

10. Что свойственно эффекту стереотипизации:

а) Удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала

б) Возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств

в) Возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю

11. Какой ученый внес значительный вклад в развитие психологии общения суггестологии и гипноза:

- а) Б.Г. Ананьев
- б) В.М. Бехтерев
- в) Д.Н. Леонтьев

12. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия:

- а) Убеждение
- б) Психическое заражение
- в) Эмпатия

13. Кто является автором мысли о том, что человек обладает свойствами магнита и гипнофеномены вызываются магнетическим «флюидом»:

- а) Рубинштейн
- б) Масмер
- в) Перлз

14. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения (несколько вариантов)

- а) Понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- б) Понимание целей партнера
- в) Оба варианта верны
- г) Нет верного ответа

15. Выберите то, что относится к особенностям невербального общения:

- а) Его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
  - б) Отсутствие возможности подделать эти импульсы
  - в) Все ответы верны
16. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:
- а) Оперативка
  - б) Переговоры
  - в) Брифинг
17. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения:
- а) прагматической
  - б) управленческой
  - в) терапевтической
18. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:
- а) Видеоконференция
  - б) Совещания
  - в) Брифинг
19. Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания, так ли это:
- а) Нет
  - б) Отчасти
  - в) Да
20. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает:
- а) Complimentом
  - б) Лестью
  - в) Критикой
  - в) Открытое

#### **Ответы**

| № | ответ | №  | ответ | №  | ответ | №  | ответ |
|---|-------|----|-------|----|-------|----|-------|
| 1 | А     | 6  | В     | 11 | Б     | 16 | Б     |
| 2 | Б     | 7  | Б     | 12 | Б     | 17 | В     |
| 3 | В     | 8  | А     | 13 | Б     | 18 | Б     |
| 4 | Б     | 9  | В     | 14 | БВ    | 19 | В     |
| 5 | В     | 10 | В     | 15 | В     | 20 | Б     |

#### **Вопросы для устного (письменного) опроса (текущий контроль) по учебной дисциплине ОГСЭ.04. Психология общения**

1. Психология общения как наука.
2. Определение общения.
3. Функции общения.
4. Виды общения.
5. Социальная роль это...
6. Структура общения.
7. Понятие социальной перцепции.
8. Причины манипуляции.
9. Понятие и виды коммуникативных барьеров.
10. Вербальные средства общения.
11. Убеждение как форма психологического воздействия.

12. Виды жестов (П. Экман).
13. Понятие обратной связи.
14. Понятие активного слушания (общая характеристика).
15. Понятие рефлексивного слушания.
16. Общая характеристика интерактивной стороны общения.
17. Понятие конфликта.
18. Виды конфликта.
19. Общая характеристика трансактного анализа Э. Берна.
20. Понятие психологического влияния.

### **Ответы**

1. Психология общения – это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми.
2. Общение — связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании.
3. Имеется несколько классификацией функций общения. В. Н. Панферов выделяет их шесть:
  - коммуникативная (осуществление взаимосвязи людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия)
  - информационная (обмен информацией между людьми)
  - когнитивная (осмысление значений на основе представлений воображения и фантазии)
  - эмотивная (проявление эмоциональной связи индивида с действительностью)
  - конативная (управление и коррекция взаимных позиций)
  - креативная (развитие людей и формирование новых отношений между ними)
- 4.



5. Социальная роль — образец поведения человека, который общество признает целесообразным для обладателя данного статуса.
6. Выделяют обычно три её взаимосвязанных стороны: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми. Второй стороной общения является интерактивная, которая заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. обмене не только знаниями, но и действиями. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания.
7. Социальная перцепция - восприятие, понимание и оценка социальных объектов людьми: других людей, самих себя, групп, социальных сообществ и т. д.
8. Эти механизмы можно разделить на три группы: во-первых, познания и понимания людьми других (идентификация, эмпатия, аттракция); во-вторых, познания самого себя (рефлексия); в-третьих, механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция)
9. Недоверие. Неспособность любить. Чувство беспомощности. Боязнь тесных межличностных контактов. Желание получить одобрение.
10. Вербальные средства общения – это все виды общения, в которых так или иначе присутствует слово: устная, письменная речь, язык жестов и т. д. Это может быть разговор, дискуссия, деловая переписка или общение в мессенджере.
11. Это метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению. Основой убеждения служит разъяснение сути явления, причинно-следственных связей и отношений, выделение социальной и личностной значимости решения того или иного вопроса.
12. Были выделены следующие виды жестов:
  - эмблемы–жесты, имеющие языковой эквивалент и достаточно точное значение для определенной социальной группы;
  - иллюстративные жесты–движения, сопровождающие высказывание (дирижирующие, указательные, ритмические, кинетографические, пиктографические, эмблематические);
  - адапторы, способствующие снятию внутреннего напряжения (самостимулирующие, направленные на другого человека, направленные на предмет);
  - регуляторы, используемые для контроля и координации общения;
  - аффективные, служащие для выражения чувств и эмоций.
13. Обратная связь — в самом широком понимании ответная реакция человека или группы людей на получаемую информацию или совершаемое действие.
14. Активное слушание (эмпатическое слушание) — способ, применяемый в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющий точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.
15. Рефлексивное слушание состоит в установлении обратной связи слушателя с говорящим. Слушатель не только внимательно слушает, но и сообщает говорящему, как он его понял. Говорящий оценивает это понимание и при необходимости вносит поправки в свой рассказ, стремясь добиться более точного понимания слушателем.
16. Интерактивная сторона общения – это термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.
17. Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

18. Виды конфликтов:

- внутриличностные;
- межличностные;
- межгрупповые;
- глобальные.

19. Транзактный анализ Эрика Берна - это модель психотерапии, созданная основателем теории транзактного анализа, которая фокусируется на переносе. В ее основе лежит концепция, которая включает в себя жизненный сценарий и жизненную позицию человека.

20. Влияние (в психологии) — процесс и результат изменения индивидуумом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним.