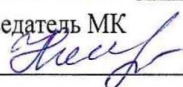



РАССМОТРЕНО  
на заседании методической комиссии  
дисциплин средств подвижной связи  
Протокол № 1 от «31» 08 2023 г.  
Председатель МК  
 Кожекина Е.Н.

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по  
учебной работе  
 И. В. Иванешко  
«31» 08 2023 г.

**Контрольно – оценочные материалы для дифференцированного зачета по учебной дисциплине**

**ОГСЭ.05 «Психология общения» по специальности:**

**09.02.06 – Сетевое и системное администрирование.**

Дифференцированный зачет является промежуточной формой контроля, подводит итог освоения общеобразовательной учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения, и проверяет сформированность у студента соответствующих знаний и умений, студент должен:

Знать:

- З 1 - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- З 2 - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- З 3 - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- З 4 - методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- З 5 - структуру плана для решения задач;
- З 6 - порядок оценки результатов;
- З 7 - решения задач профессиональной деятельности;
- З 8 - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- З 9 - приёмы структурирования информации;
- З 10 - формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- З 11 - современная научная и профессиональная терминология;
- З 12 - возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- З 13 - психологические основы деятельности коллектива;
- З 14 - психологические особенности личности;
- З 15 - основы проектной деятельности;
- З 16 - сущность гражданско-патриотической позиции;
- З 17 - общечеловеческих ценностей;
- З 18 - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

Уметь:

- У 1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

- У 2 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- У 3 - определять этапы решения задачи;
- У 4 - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- У 5 - составить план действия;
- У 6 - определить необходимые ресурсы;
- У 7 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- У 8 - реализовать составленный план;
- У 9 - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);
- У 10 - определять задачи для поиска информации;
- У 11 - определять необходимые источники информации;
- У 12 - планировать процесс поиска;
- У 13 - структурировать получаемую информацию;
- У 14 - выделять наиболее значимое в перечне информации;
- У 15 - оценивать практическую значимость результатов поиска;
- У 16 - оформлять результаты поиска;
- У 17 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- У 18 - применять современную научную профессиональную терминологию;
- У 19 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- У 20 - организовывать работу коллектива и команды;
- У 21 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- У 22 - описывать значимость своей профессии (специальности).

Освоение дисциплины направлено на формирование общих компетенций (ОК):

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Дифференцированный зачет по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения проводится в форме тестирования.

Тест содержит 30 вопросов – суммарно тестовых позиций из 54 вопросов закрытого типа и 30 вопросов из второго блока заданий открытого типа.

Время тестирования – по 2 минуты на каждый вопрос.

Результаты дифференцированного зачета определяются на основании итогового ответа с оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

### **Критерий оценивания тестирования**

Выполнение задания оценивается определенным количеством баллов по пятибалльной системе.

Критерии оценивания теста:

2 балла - если обучающийся ответил правильно менее чем на 60% тестовых заданий (менее 18 вопросов);

3 балла - 60-69% правильных ответов (18-20 вопросов);

4 балла - 70-89% правильных ответов (21-26 вопросов);

5 баллов - 90% и более правильных ответов (27-30 вопросов).

Критерии оценивания вопросов открытого типа:

2 балла - обучающийся дал полный ответ или с небольшими неточностями;

1 балл - обучающийся дал неполный ответ;

0 баллов - обучающийся дал неправильный ответ или ответ отсутствует.

Оценка	Количество баллов по тестированию	Количество баллов по вопросам открытого типа
5	5	2
4	4	2 или 1
3	3	1
2	2,3,4,5	0

## Блок заданий закрытого типа ОГСЭ.05 «Психология общения»

### Формируемые ОК 01–ОК 04, ОК 06

#### **Вопрос 1 . Что такое общение?**

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

#### **Вопрос 2. Какие бывают стили общения?** Несколько вариантов ответа

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

#### **Вопрос 3. Что относится к содержанию общения?:**

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

#### **Вопрос 4. Какие вы знаете виды общения?** Несколько вариантов ответа:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

#### **Вопрос 5. Какова структура делового общения?**

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

#### **Вопрос 6. Что относят к барьерам восприятия в общении?** Несколько вариантов ответа

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

#### **Вопрос 7. Какую сторону общения обеспечивают невербальные средства?**

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

#### **Вопрос 8. Что такое невербальное поведение?**

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

#### **Вопрос 9. Какие вы знаете невербальные средства общения?** Несколько вариантов ответа

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.

5. Рукопожатие.

**Вопрос 10. Какова трактовка «взгляда в сторону»? Несколько вариантов ответа**

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

**Вопрос 11. Что относится к жестам и позам защиты? Несколько вариантов ответа:**

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

**Вопрос 12. Что такое просодика?**

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

**Вопрос 13. Как выглядит доминирующее рукопожатие?**

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

**Вопрос 14. Какие вербальные средства общения вы знаете?**

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

**Вопрос 15. Что предполагает ораторское искусство?**

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

**Вопрос 16. На что направлена речь в деловом общении?**

1. На то, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. На то, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

**Вопрос 17. Из чего складывается речевая структура? Несколько вариантов ответа**

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

**Вопрос 18. Какие вы знаете виды слушания? Несколько вариантов ответа**

1. Нереклексивное пассивное.
2. Реклексивное активное.
3. Продуктивное.

**Вопрос 19. Какие этапы деловой беседы вы знаете? Несколько вариантов ответа**

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

**Вопрос 20. Какие задачи решаются на начальном этапе беседы? Несколько вариантов ответа**

1. Установление контакта с собеседником.

2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

**Вопрос 21.** На каких принципах основывается проведение деловой беседы?

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

**Вопрос 22.** Какие коммуникативные навыки необходимы в деловой беседе?

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

**Вопрос 23.** Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений? Несколько вариантов ответа

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

**Вопрос 24.** Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

**Вопрос 25.** Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу?

Несколько вариантов ответа

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

**Вопрос 26.** Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации. Несколько вариантов ответа

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

**Вопрос 27.** Как можно повлиять на партнера во время переговоров? Несколько вариантов ответа

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

**Вопрос 28.** Каковы основные принципы грамотного телефонного общения?

Несколько вариантов ответа

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.

5. Нецензурное общение.

**Вопрос 29.** Из каких сторон состоит структура общения? Несколько вариантов ответа

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

**Вопрос 30.** Что является главным средством человеческого общения? Несколько вариантов ответа

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

**Вопрос 31.** Какие виды общения вы знаете? Несколько вариантов ответа

1. Вербальное
2. Рациональное
3. Достоверное
4. Невербальное
5. Косвенное.

**Вопрос 32.** Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения? Несколько вариантов ответа

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

**Вопрос 33.** Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно? Несколько вариантов ответа

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

**Вопрос 34.** Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

**Вопрос 35** В каких формах реализуется деловое общение? Несколько вариантов ответа

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

**Вопрос 36** Какие этапы можно выделить в деловой беседе? Несколько вариантов ответа

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

**Вопрос 37. Какие важные функции выполняет деловая беседа?** Несколько вариантов ответа

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**Вопрос 38. Что такое инцидент?**

1. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
2. Истинная причина конфликта;
3. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
4. То, из-за чего возникает конфликт;
5. Необходимое условие конфликта.

**Вопрос 39. Что такое коммуникация?**

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

**Вопрос 40. Что такое коммуникативная компетентность?**

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

**Вопрос 41. Что может быть причинами плохой коммуникации?** Несколько вариантов ответа

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

**Вопрос 42. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?** Несколько вариантов ответа

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

**Вопрос 43. Какие формы общения существуют?** Несколько вариантов ответа

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

**Вопрос 44. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?**

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

**Вопрос 45. Для чего мы используем язык?**

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

**Вопрос 46. Что представляет собой процесс слушания?**



1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

**Вопрос 47. Перечислите аспекты слушания.** Несколько вариантов ответа:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

**Вопрос 48. Какие этапы деловой беседы вы знаете?** Несколько вариантов ответа

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

**Вопрос 49. В чем заключается информационно-коммуникативная функция общения?**

1. В восприятии и понимании другого человека.
2. В любом виде обмена информацией между участниками общения.
3. В регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

**Вопрос 50. Когда возможно похлопывание по плечу собеседника?** Несколько вариантов ответа

1. При моральной поддержке человека.
2. При равенстве социального положения участников общения.
3. При поддержке оптимальной близости между партнерами по общению.
4. При встрече с коллегами по работе.

**Вопрос 51. Как выглядит доминирующее рукопожатие?**

1. Рука сверху, ладонь развернута вниз.
2. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
3. Обе ладони находятся в вертикальном положении.
4. Прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении.

**Вопрос 52. Какие особенности деловых переговоров вы знаете? +**

1. Взаимозависимость участников переговоров.
2. Разнородность интересов сторон.
3. Обострение отношений с партнерами.

**Вопрос 53. От чего зависит способность понимать и оценивать других людей?**

1. Познавательных особенностей личности.
2. Темперамента.
3. Характера.
4. Эмоций.
5. Все ответы верны.

**Вопрос 54. Что такое барьеры в общении?**

1. Различия в особенностях личности.
2. Препятствия на пути к психологическому контакту.
3. Неправильная речь.
4. Незнание правил общения.

**Блок заданий открытого типа ОГСЭ.05 «Психология общения»  
Формируемые ОК 01–ОК 04, ОК 06**

1. Раскройте сущность понятия «личность». Какая функция общения играет ведущую роль в процессе становления личности?
2. Приведите примеры разных типов темперамента.
3. Что такое конфликт?
4. Что является предметом конфликта?
5. Дайте определение понятию общение.
6. Дайте определение понятия психология общения как наука.
7. Назовите типы общения?
8. Назовите этапы делового общения.
9. Что такое стресс?
10. Дайте понятие этикета.
11. Что такое темперамент?
12. Какие типы темперамента вы знаете?
13. Что такое вербальная коммуникация?
14. Как наука определяет понятие межличностных отношений.
15. Какие виды взаимодействий вы знаете?
16. Правила поведения в конфликтах.
17. Перечислите стили поведения в дискуссиях.
18. Какие виды конфликтов вы знаете?
19. Что является основной задачей, решаемой в начале деловой беседы?
20. Что такое речь?
21. Перечислите стили взаимодействия.
22. Что такое Эффект ореола?
23. Что такое самооценność?
24. Что представляют собой коммуникативные барьеры?
25. Какие виды слушания вы знаете?
26. Какие сильные и слабые стороны присущи холерику?
27. Что такое эмпатия?
28. Какие свойства присущи восприятию?
29. Какие коммуникативные барьеры вы знаете?
30. Что такое невербальная коммуникация?

Составил преподаватель Картавенкова Т.А.