

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»  
Кыштымский филиал

**РАССМОТРЕНО**

Председатель ПЦК «ТСиМ»

\_\_\_\_\_/М.В.Базурова /  
«05» июня 2023 г

**Комплект контрольно-измерительных материалов по учебной дисциплине**

ОГСЭ. 05 Психология общения

для специальности среднего профессионального образования

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов  
автомобилей

*Квалификация - специалист*

Кыштым, 2023

Разработчики:

ГБПОУ «ЮУГК»

преподаватель

Я.В. Медведева

Эксперты:

\_\_\_\_\_

(место работы)

\_\_\_\_\_

(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

## Содержание

1. Общие положения	4
2. Комплект КИМ для текущего контроля	5
3. Комплект КИМ для промежуточной аттестации	7

## 1. Общие положения

**Комплект контрольно-измерительных материалов (КИМ) по дисциплине**  
ОГСЭ. 05 Психология общения, по специальности среднего профессионального образования  
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

КИМ для текущего контроля и КИМ для промежуточной аттестации, которые позволяют оценивать сформированность общих компетенций.

**Общие компетенции**, освоение которых подтверждается действиями обучающегося при текущем контроле и на промежуточной аттестации:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01- 09	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - роли и ролевые ожидания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - механизмы взаимопонимания в общении; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - этические принципы общения

### Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов.

1. Иванова, Т. В. Деловая культура. Правовая аргументация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. В. Иванова, О. В. Никитина. — Москва: Изд-во Юрайт, 2019. — 191 с. — ISBN 978-5-534-12453-8.
2. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. М.: Изд-во Юрайт, 2019. — 304 с. — ISBN 978-5-534-11483-6.

### Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Информационный портал Режим доступа: <http://ps-psihsolog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.
2. Информационный портал Режим доступа: <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.
3. Информационный портал Режим доступа: <http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.
4. Информационный портал Режим доступа: <https://psyera.ru/4322/obshchenie>.

## 2. Комплект КИМ для текущего контроля

Текущий контроль освоения студентами материала дисциплины состоит из следующих видов: *оперативный и рубежный контроль*.

При проведении текущего контроля используются следующие формы:

- 1) Фронтальный опрос.
- 2) Практические задания.

### Теоретические вопросы:

1. Понятие и сущность общения.
2. Общение как основа человеческого бытия.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.
4. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения.
5. Общение и социальные отношения.
6. Роли и ролевые ожидания в общении.
7. Личность и общение.
8. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный.
9. Структура, цели и функции общения.
10. Классификация видов общения.
11. Средства общения: вербальные и невербальные.
12. Техники и приёмы общения.
13. Понятие интеракции в процессе общения.
14. Место взаимодействия в структуре общения.
15. Виды социальных взаимодействий.
16. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения.
17. Виды трансакций.
18. Механизмы процесса взаимодействия.
19. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя».
20. Открытость и закрытость общения.
21. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.
22. Эффект контраста и эффект ассимиляции.
23. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение.
24. Манипулирование сознанием.
25. Понятие социальной перцепции.
26. Механизмы перцепции.
27. Социальный стереотип и предубеждение.
28. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам.
29. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны».
30. Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.
31. Теория каузальной атрибуции.
32. Средства, используемые в процессе передачи информации.
33. Языки общения: вербальный, невербальный.
34. Коммуникативная тактика и стратегия.
35. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность.
36. Виды речевой деятельности.
37. Понятие коммуникативной и языковой грамотности.
38. Культура и техника речи в сфере сервиса.
39. Психология речевой коммуникации.

40. Управление впечатлением партнёра по общению.
41. Роль комплимента в общении.
42. Техники ведения беседы.
43. Техники активного слушания.
44. Техники налаживания контакта.
45. Невербальное общение.
46. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика.
47. Позы, жесты, мимика.
48. Классификация жестов.
49. Общие сведения о психологии личности.
50. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства.
51. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер.
52. Типология темперамента.
53. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении.
54. Психологические основы общения в сфере сервиса.
55. Психологическая культура специалиста.
56. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.
57. Понятие этики общения.
58. Общение и культура поведения.
59. Понимание как ближайшая цель общения.
60. Моральные ценности общения.
61. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения.
62. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса.
63. Толерантность как принцип культурного общения.
64. Вежливость и формы её проявления
65. Понятие конфликта.
66. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
67. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения.
68. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
69. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
70. Правила поведения в условиях конфликта.
71. Предупреждение конфликтов в сфере продаж и сервиса.

### **Практические задания:**

1. Диагностика темперамента
2. Диагностика характера и направленности личности.
3. Диагностика состояния агрессивности.
4. Диагностика социально-психологического климата коллектива
5. Самооценка конфликтности.
6. Диагностика позиции в межличностном общении

### 3. Комплект КИМ для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

#### Критерии оценивания:

( $K=1,0-0,9$ ) 90-100% верно выполненных заданий – оценка «Отлично»

( $K=0,89-0,8$ ) 80-90% верно выполненных заданий – оценка «Хорошо»

( $K=0,79-0,7$ ) 70-80% верно выполненных заданий – оценка «Удовлетворительно»

( $K=\text{менее } 0,7$ ) менее 70% верно выполненных заданий – оценка «Неудовлетворительно»

Формула для расчета:

$K=A:P$ , где

$K$  – коэффициент усвоения,

$A$  – количество правильно выполненных обучающимся существенных операций,

$P$  – общее количество существенных операций.

#### Вариант I

Выберите правильные ответы на поставленные в тесте вопросы

1. Психология общения – это:

а) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека

б) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования

в) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения

2. Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника?

а) формально-ролевое

б) манипулятивное

в) духовное

3. Коммуникативная сторона общения – это:

а) обмен информацией между людьми

б) взаимодействие между людьми

в) восприятие друг друга

4. Невербальные средства общения – это:

а) средства передачи словесной информации

б) средства передачи отношения к партнеру по общению

в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

5. Мимика – это:

а) движения руками и головой

б) движение мышц лица

в) эмоциональное состояние человека

6. Межличностное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

а) 0-50 см.

б) 50-120 см.

в) 120-370 см.

7. Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

а) более 370 см.

б) 120-370 см.

в) 50-120 см.

8. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения:

- а) коммуникация г) перцепция
  - б) интеракция д) идентификация
  - в) установка е) эмпатия
9. Общение, которое определено формальной вежливостью, сопровождается определенными правилами и церемониями:
- а) «контакт масок» г) манипулятивное
  - б) формально-ролевое д) духовное
  - в) светское е) деловое
10. Эффект восприятия, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека:
- а) эффект ореола г) эффект первого впечатления
  - б) эффект проецирования д) эффект последнего впечатления
  - в) установка е) фактор привлекательности
11. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:
- а) рефлексия г) идентификация
  - б) эмпатия д) фактор превосходства
  - в) фактор привлекательности
12. Коммуникационный эффект, который создает естественную паузу для отдыха, сближает и настраивает людей на доброжелательный лад:
- а) эффект аргументации г) эффект первых фраз
  - б) эффект ореола д) эффект художественной выразительности
  - в) эффект релаксации е) эффект интонаций и пауз
13. Воздействие на другого человека, которое предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям:
- а) принуждение г) конфронтация
  - б) косвенное общение д) убеждение
  - в) внушение е) прямое общение
14. Человек с момента появления на свет, характеризующийся определенной телесной конституцией и типом нервной системы, задатками:
- а) индивид г) индивидуальность
  - б) субъект д) Я-концепция в) личность е) объект
15. Своеобразное сочетание в человеке качеств, характеризующих его мировоззрение, устремления, способности, темперамент:
- а) темперамент г) индивидуальность
  - б) характер д) самооценка
  - в) мотивация е) уровень притязаний
16. Общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования:
- а) «контакт масок» г) манипулятивное
  - б) формально-ролевое д) духовное
  - в) светское е) деловое
17. Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению:
- а) фактор превосходства г) коммуникативные барьеры
  - б) эффект проецирования д) идентификация
  - в) установка е) стереотипы
18. Отождествление себя с другим человеком, помогающее понять его мысли, поступки, действия:
- а) стереотипы г) восприятие
  - б) аттракция д) идентификация
  - в) установка е) эмпатия



19. Коммуникационный эффект, который заключается в том, что речь должна быть обоснованной, убедительной, логичной, вызывающей размышление и осмысление информации:

- а) эффект аргументации г) эффект первых фраз
- б) эффект ореола д) эффект художественной выразительности
- в) эффект релаксации е) эффект интонаций и пауз

20. На каком этапе делового общения необходимо проявить умение слушать и убеждать:

- а) установление контакта г) принятие решения
- б) обсуждение проблемы д) ориентирование в ситуации
- в) выход из контакта

21. В каком стиле поведения при конфликте стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:

- а) конкуренция г) приспособление
- б) сотрудничество д) игнорирование
- в) компромисс

22. Стиль управления, для которого характерно жесткое единоличное принятие решений руководителем, постоянный контроль с угрозой наказания:

- а) коллегиальный г) авторитарный
- б) нейтральный д) ситуативный
- в) ситуативный е) демократический

23. Основные качества манипулятора

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) все ответы верны

24. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это...

- а) смысловые
- б) эмоциональные
- в) физические

25. К формам реализации делового общения не относится

- а) переговоры
- б) брифинг
- в) совещания
- г) беседа

## Вариант II

Выберите правильные ответы на поставленные в тесте вопросы.

1. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией:

- а) сотрудничество
- б) общение
- в) обмен мнениями

2. В каком общении на первом месте стоят вопросы дела?

- а) светском
- б) духовном
- в) деловом

3. Интерактивная сторона общения – это:

- а) взаимодействие между людьми
- б) восприятие друг друга

- в) обмен информацией между людьми
4. Вербальные средства общения - это?
- а) средства передачи отношения к партнеру по общению  
б) средства передачи словесной информации  
в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру
5. Жесты – это:
- а) положение человеческого тела  
б) разнообразные движения руками и головой  
в) эмоциональное состояние человека
6. Социальное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:
- а) 50-120 см.  
б) 120-370 см.  
в) более 370 см.
7. Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:
- а) 0-50 см.  
б) 50-120 см.  
в) 120-370 см.
8. Процесс взаимодействия в общении:
- а) коммуникация г) перцепция  
б) интеракция д) идентификация  
в) установка е) эмпатия
9. Общение, при котором раскрываются личностные особенности человека, характеризующееся взаимопониманием и доверием между людьми:
- а) «контакт масок» г) манипулятивное  
б) формально-ролевое д) духовное  
в) светское е) деловое
10. Вид коммуникации, направленный на решение деловых, производственных вопросов:
- а) горизонтальные г) неформальные  
б) формальные д) устные  
в) вертикальные
11. На каком этапе делового общения происходит выбор стратегии и тактики поведения:
- а) установление контакта г) принятие решения  
б) обсуждение проблемы д) ориентирование в ситуации  
в) выход из контакта
12. Конфликты, которые приводят к негативным, разрушительным действиям, снижают эффективность работы группы:
- а) по вертикали г) по горизонтали  
б) внутриличностные д) межличностные  
в) деструктивные е) конструктивные
13. Оценка человеком своих качеств, способностей, своего места среди людей:
- а) уровень притязаний г) индивидуальность  
б) самооценка д) Я-концепция  
в) самоуважение е) социальный статус
14. Процесс двустороннего обмена информацией:
- а) коммуникация г) перцепция  
б) интеракция д) идентификация  
в) установка е) эмпатия
15. Общение, в котором содержание определяется социальными или профессиональными ролями партнеров:
- а) «контакт масок» г) манипулятивное

- б) формально-ролевое д) духовное
  - в) светское е) деловое
16. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:
- а) эффект ореола г) коммуникативные барьеры
  - б) эффект проецирования д) идентификация
  - в) установка е) коммуникативная компетентность
17. Эффект восприятия, который проявляется в том, что другому человеку приписываются собственные качества и эмоциональные состояния:
- а) эффект ореола г) эффект первого впечатления
  - б) эффект проецирования д) эффект последнего впечатления
  - в) установка е) фактор привлекательности
18. Привычные, упрощенные представления о другой группе людей, о которой мы сами располагаем малой информацией:
- а) эмпатия г) рефлексия
  - б) установка д) стереотипы
  - в) идентификация е) интеракция
19. Коммуникационный эффект, который заключается в грамотном построении предложений, использовании метафор, афоризмов:
- а) эффект аргументации г) эффект первых фраз
  - б) эффект ореола д) эффект художественной выразительности
  - в) эффект релаксации е) эффект интонаций и пауз
20. Конфликт, который выводит организацию на новый уровень:
- а) деструктивный в) вертикальный
  - б) горизонтальный г) конструктивный
  - в) межгрупповой
21. Лидер, который в силу личной притягательности, своих личностных способностей и качеств, способен оказывать глубокое и необычайное влияние на окружающих его людей:
- а) авторитетный г) компетентный
  - б) ситуативный д) эмоциональный
  - в) информационный е) харизматичный
22. Человек активно демонстрирует свою позицию в конфликте, не уступая своих интересов, не желая воспринимать информацию от собеседника. Какой стиль поведения в конфликте он использует
- А) компромисс
  - Б) сотрудничество
  - В) конкуренция
  - Г) уклонение
23. Что не относится к понятию дистанция в общении
- А) интимная
  - Б) социальная
  - В) публичная
  - Г) групповая
24. Что не относится к этапам делового общения
- А) установление контакта
  - Б) выявление мотивов общения
  - В) совещание
  - Г) завершение общения
25. Перцептивная сторона общения включает в себя
- А) проявление тревожности
  - Б) демонстрация креативного поведения
  - В) процесс формирования образа другого человека