

Комплект оценочных материалов по дисциплине

ОГСЭ 05. Психология общения

(шифр, наименование учебной дисциплины)

38.02.06 Финансы

(код, наименование специальности)

I. Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Коммуникативная сторона общения – это что?

- А) Обмен информацией;
- Б) Обмен действиями;
- В) Восприятие людьми друг друга;
- Г) Отношения с общественностью;
- Д) Маркетинг;
- Е) Реклама.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК 09, ПК 1,2

2. Что из перечисленного не является вербальным средством общения?

- А) интонация;
- Б) мимика;
- В) лексика;
- Г) грамматика.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК 02, ПК 1.1

3. Какой этап конфликта предполагает осознание противоречия сторонами?

- А) латентный;
- Б) открытый;
- В) эскалация;
- Г) завершение.

Правильный ответ: Г

Компетенции: ОК 05, ПК 1.1

4. Какой стиль общения характеризуется доминированием, жёстким контролем и отсутствием учёта мнений партнёра?

- А) демократический;
- Б) либеральный;

В) авторитарный;

Г) партнёрский.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК 09, ПК 1,2

5. Манипуляция – это...

А) способ эмоционального воздействия;

Б) вид психологического воздействия, ориентированного на заинтересованную личность;

В) вид психологического воздействия, выполняемого искусно и скрытно.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК 09, ПК 1,2

6. Темперамент – это...

А) индивидуально-психические особенности личности;

Б) совокупность душевных и психических свойств личности;

В) продукт общественных отношений.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК 09, ПК 1,2

Выберите все правильные ответы

1. Какие из перечисленных элементов входят в структуру общения?

А) коммуникативный компонент;

Б) эмоциональный компонент;

В) интерактивный компонент;

Г) перцептивный компонент;

Д) когнитивный компонент.

Правильный ответ: А, Б, Г, Д

Компетенции: ОК 03, ПК 1.4

2. Какие невербальные средства коммуникации влияют на восприятие собеседника?

А) интонация и темп речи;

Б) жесты и мимика;

В) выбор слов и грамматика;

Г) зрительный контакт;

Д) дистанция между собеседниками.

Правильный ответ: А, Б, Г, Д

Компетенции: ОК 07, ПК 1.1

3. С каким темпераментом соотнесен следующий тип нервной системы (по И.П. Павлову): А) сильный, неуравновешенный, со слабыми тормозными процессами? Б) сильный, уравновешенный, малоподвижный?

а) сангвиник

б) флегматик

в) холерик

Правильный ответ: А) - в) холерик;

Б) - б) флегматик

Компетенции: ОК 05, ПК 1.1

II. Задания типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца

1. установите соответствие между стилем управления общением и его характеристикой, приведенном в первом столбце, и примеров, приведенных во втором.

Стиль управления общением:

1) авторитарный;

2) либеральный;

3) демократический

Примеры

А) Характеризующийся

коллегиальным принятием решения

Б) Характеризующийся

единоличным принятием решения

В) Характеризующийся

невмешательством в дела коллектива

Правильный ответ:

1	2	3
Б	В	А

Компетенции: ОК 06, ПК 1.4

2. Установите соответствие между социально-психологическими механизмами воздействия на партнера и их характеристикой

- 1.Заражение.
2. Внушение.
- 3.Убеждение.
4. Подражание.
5. Давление.

Пример

- А) Механизм силового давления.
 Б) Целенаправленное, обращенное к критическому сознанию партнера воздействие.
 В) Нецеленаправленное, неаргументированное воздействие.
 Г) Целенаправленное неаргументированное воздействие.
 Д) Усвоение образцов демонстрируемого поведения.

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
В	Г	Б	Д	А

Компетенции: ОК 06, ПК 1.1

3. Установите соответствие между видом невербальных средств общения и их проявлениями

1. Кинесика.
2. Просодика.
3. Такестика.
4. Проксемика.

- А) Рукопожатие, поцелуй, похлопывание.
 Б) Ориентация, дистанция.
 В) Жест, поза, походка, мимика.
 Г) Интонация, громкость, паузы, смех, плач, кашель.

Правильный ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

Компетенции: ОК 06, ПК 1.1

III. Задания на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Этапы процесса делового общения

Расположите этапы в правильной последовательности:

- А) выявление мотивов общения;
- Б) завершение общения;
- В) установление контакта;
- Г) взаимодействие.

Правильный порядок: В, А, Г, Б.

Компетенции: ОК 07, ПК 1.2

2. Последовательность действий при конструктивной критике

Определите порядок:

- А) предложение вариантов улучшения;
- Б) описание конкретного факта/поступка;
- В) выражение позитивного отношения к собеседнику;
- Г) обозначение последствий действия;
- Д) получение обратной связи от критикуемого.

Правильный порядок: В, Б, Г, А, Д

Компетенции: ОК 02, ПК 1.2

3. Этапы разрешения коммуникативного барьера

Расположите шаги в логической последовательности:

- А) применение техник преодоления барьера (перефраз, уточнение);
- Б) осознание наличия барьера;
- В) анализ причин барьера;
- Г) оценка эффективности принятых мер;
- Д) выбор стратегии устранения.

Правильный порядок: Б, В, Д, А, Г.

Компетенции: ОК 03, ПК 1.4

IV. Задания открытого типа

1. Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Сторона общения, изучающая обмен информацией в процессе общения. Это совокупность всех аспектов взаимодействия, направленных на обмен полезной информацией (знаниями, указаниями, идеями, убеждениями, мнениями, взглядами и прочим). Обмен осуществляется с помощью вербальных и невербальных средств Назовите эту сторону общения.

Правильный ответ: коммуникативная

Компетенции: ОК 01, ПК 1.1

2. Прочитайте текст и запишите ответ.

Множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами СМИ. Назовите этот вид общения.

Правильный ответ: массовое общение

Компетенции: ОК 01, ПК 1.3

3. Как называется постижение эмоционального состояния другого человека?

Правильный ответ: эмпатия

Компетенции: ОК 04, ПК 1.1

4. Как именуется стратегия общения, при которой участник стремится удовлетворить свои интересы в ущерб другому?

Правильный ответ: Конкуренция (соперничество).

Компетенции: ОК 04, ПК 1.3

5. Инструкция: вставьте пропущенное понятие из списка.

Слова для выбора: эмпатия, рефлексия, стереотип, перцепция, коммуникация.

1. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга называется _____.
2. Способность сопереживать и понимать чувства другого человека — это _____.
3. Процесс передачи и приёма информации между субъектами общения — это _____.
4. Упрощённое, обобщённое представление о группе людей — это _____.
5. Способность осознавать, как тебя воспринимает собеседник, — это _____.

Правильный ответ: 1 – перцепция; 2 – эмпатия; 3 – коммуникативная; 4 – стереотип; 5 – рефлексия.

Компетенции: ОК 04, ПК 1.3

V. Задания открытого типа с кратким свободным ответом.

1. Что такое самосознание и самореализация? Как проявляются эти качества?

Правильный ответ:

Помимо внешних условий поведения человека в обществе, важным является самосознание и самореализация личности.

Самосознание – это определение человеком себя как личности, способной принимать самостоятельные решения и вступать в определённые отношения с другими людьми и природой. Одним из важных признаков самосознания является готовность человека нести ответственность за принимаемые им решения и совершаемые действия.

Самореализация – это высшая потребность личности в полном использовании талантов, способностей, возможностей, позволяющая максимально полно реализовать творческий потенциал с расчетом высшей оценки этого процесса обществом.

Компетенции: ОК 01, ПК 1.4

2. Определите, какие из перечисленных положительных и отрицательных эмоций соответствуют:

А) состоянию повышенной;

Б) пониженной активности человека.

Радость, грезы, страх, негодование, ярость, счастье, ужас, экстаз, грусть, печаль, восторг, страдание, тоска, паника, гнев, подавленность, наслаждение, раздражение, удивление, интерес.

Правильный ответ: А) радость, негодование, ярость, счастье, экстаз, восторг, паника, гнев, раздражение, интерес.

Б) грезы, страх, ужас, грусть, печаль, страдание, тоска, подавленность, наслаждение, удивление.

Компетенции: ОК 01, ПК 1.4

На выполнения заданий – 15 минут

VI. Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Опишите три основных компонента структуры общения (коммуникативный, интерактивный, перцептивный). Приведите по одному конкретному примеру из профессиональной среды, иллюстрирующему каждый компонент.

Правильный ответ: Коммуникативный компонент — обмен информацией между участниками. Пример: на совещании руководитель озвучивает план работы на квартал, а сотрудники задают уточняющие вопросы о распределении задач.

Интерактивный компонент — организация взаимодействия, согласование действий. Пример: команда разработчиков совместно создаёт прототип продукта, распределяя роли (программист, дизайнер, тестировщик) и координируя этапы работы.

Перцептивный компонент — восприятие и понимание партнёра по общению. Пример: менеджер замечает, что сотрудник избегает зрительного контакта и говорит неуверенно, делает вывод о его тревоге и предлагает обсудить возможные трудности.

Компетенции: ОК 06, ПК 1.2

2. Назовите 5 невербальных средств коммуникации. Объясните, как каждое из них может изменить смысл вербального сообщения. Приведите примеры неоднозначных или противоречивых сочетаний.

Правильный ответ:

Мимика — выражение лица может усилить или опровергнуть слова.

Жесты — открытые ладони сигнализируют о доверии, скрещённые руки — о закрытости.

Зрительный контакт — поддерживает доверие, но избыточный взгляд может казаться агрессивным.

Дистанция — нарушение личной зоны (менее 50 см) воспринимается как вторжение.

Интонация — меняет эмоциональный подтекст.

Компетенции: ОК 06, ПК 1.1

3. Опишите 3 стиля общения (авторитарный, демократический, либеральный). Для каждого укажите: а) признаки; б) оптимальную сферу применения; в) риски при неуместном использовании.

Правильный ответ:

Авторитарный

а) Жёсткие указания, минимум обсуждений, санкции за нарушения.

б) Чрезвычайные ситуации (пожар, авария), армейская среда.

в) Подавление инициативы, рост текучести кадров.

Демократический

а) Совместное принятие решений, поощрение идей, обратная связь.

б) Креативные команды, проектная работа.

в) Затягивание сроков из-за долгих обсуждений.

Либеральный

а) Минимальная регуляция, свобода действий, отсутствие контроля.

б) Научные исследования, работа с экспертами-одиночками.

в) Хаос в процессах, невыполнение задач.

Компетенции: ОК 06, ПК 1.2

На выполнения заданий – 20 минут