

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«КУЗБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Т.Ф.ГОРБАЧЕВА»  
Филиал КузГТУ в г. Белово



УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала  
*И.К. Костинец* И.К. Костинец  
« 31 » 08 20 21 г.

**Фонд оценочных средств по дисциплине**

**Психология общения**

Специальность «09.02.07 Информационные системы и программирование»

Присваиваемая квалификация  
"Специалист по информационным системам"

Белово 2021

ФОС составил \_\_\_\_\_ преподаватель Тихонова О.В. Тихонова

ФОС обсужден на заседании кафедры экономической безопасности и менеджмента

Протокол № 10 от «15» 06 2021 г.

Зав. кафедрой экономической безопасности и менеджмента Верчагина И.Ю. Верчагина

Согласовано учебно-методическим советом филиала КузГТУ в г. Белово

Протокол № 11 от «22» 06 2021 г.

Председатель учебно-методического совета Долганова Ж.А. Долганова

## **1. Общие положения**

Результатом освоения дисциплины «Психология общения» является овладение обучающимися общими компетенциями, формирующихся в процессе освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО «09.02.07 Информационные системы и программирование».

## **2. Контрольные задания или иные материалы**

### **2.1 Оценочные средства при текущем контроле**

Текущий контроль по разделу «Психологические аспекты общения» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Предмет и задачи науки «Психология общения».
2. Функции общения.
3. Структура общения.
4. Средства общения.
5. Место психологии общения в системе профессиональной деятельности.

Текущий контроль по разделу «Деловое общение» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Темперамент.
2. Темперамент в общении.
3. Характер.
4. Влияние характера человека на успешность общения.
5. Типы собеседников.
6. Психологические приемы, позволяющие расположить собеседника к себе.
7. Что значит «слышать» и «слушать»?
8. Умение слушать, как инструмент эффективного общения.
9. Барьеры в общении.
10. Деловая этика и этикет как элементы культуры делового общения.
11. Что определяет успех в публичном выступлении?
12. Особенности публичного выступления как формы делового общения.
13. Составляющие успеха деловой беседы.
14. Правила обращения с людьми.

Текущий контроль по разделу «Конфликты в деловом общении» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Какую ситуацию мы называем «конфликтом»?
2. Структура конфликта.
3. Виды конфликта.
4. Причины конфликта.
5. Стратегии поведения в конфликте.

6. «Сигналы» конфликта.
7. Правила поведения в конфликтах.
8. Стресс и его характеристики.
9. Профилактика стрессов в общении.
10. Приемы саморегуляции.

Критерии оценивания

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0–59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0–59	60–79	80–89	90–100
Шкала оценивания	2	3	4	5

## 2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Исходя из определения компетенции - «ситуативная категория выражается в готовности к осуществлению деятельности в конкретной профессиональной ситуации» оцениваем сформированность компетенций по конкретным профессиональным ситуациям.

**Ситуация 1.** Вы беседуете с человеком, от которого зависит решение жизненно важного для вас вопроса, но вы не согласны с его доводами. Ваши действия? Как возразить ему, но так, чтобы он не обиделся и стал бы вас внимательно слушать?

**Ситуация 2.** В процессе беседы у вас с собеседником возникли разногласия. Но вот после очередного его высказывания вы поняли, что он прав.

Как вы поступите? Что необходимо сказать, чтобы у него возникло желание помочь вам в решении вашей проблемы?

**Ситуация 3.** Вы пришли к собеседнику с плохой миссией: сказать ему об его ошибке в деловой сделке. Как вы это сделаете? Как уменьшить моральный ущерб вашего визита?

**Ситуация 4.** У вас деловая встреча. Вы входите в кабинет, но голова того, к кому вы вошли, опущена. Ваши действия? С какой фразы начнете разговор?

**Ситуация 5.** Вы идете к начальнику с вопросом точно зная, что ваши точки зрения по решению этого вопроса расходятся. Как добьетесь успеха?

Как будете учитывать индивидуальные особенности?

**Ситуация 6.** Вы идете к начальнику, не зная его точки зрения на вопрос, с которым вы идете. В процессе беседы выясняется, что ваши точки зрения расходятся.

Стратегия вашего поведения? С какой фразы необходимо начать разговор?

**Ситуация 7.** На совещании один сотрудник разволновался и, потеряв контроль над собой, стал громче говорить. Ваши действия в данной ситуации? Какая фраза, не обидев его, дала бы ему понять, что необходимо взять себя в руки? Скажите ее!

**Ситуация 8.** Вы находитесь в одном из подразделений вашей фирмы, где разбирается жалоба. Работа уже подходит к концу, но раздается звонок, вам нужно срочно прибыть на внеочередное заседание депутатской группы. Вы прерываете работу и собираетесь уходить (времени хватит только для того, чтобы доехать). В этот момент к вам подошла одна из сотрудниц этого подразделения. Она хочет (по ее словам) сообщить вам нечто чрезвычайно важное. Вы знаете, как знают и другие, что она – любительница «подавать сигналы», выискивать и вскрывать недостатки там, где их часто и нет. Как правило, из того, что она говорит, – 20 % все же есть рационального. Как отказать этой женщине в аудиенции и одновременно вызвать у нее положительные эмоции?

**Ситуация 9.** У вас деловая встреча. Вам хочется решить вопрос в свою пользу.

Какая фраза может помочь вам? Что еще Вы можете сделать, для решения вопроса в свою пользу?

**Ситуация 10.** На совещании Вы разволновались и не хотите, чтобы Ваше волнение увидели окружающие.

Как Вы можете быстро успокоиться? Что еще может помочь «взять себя в руки»?

**Ситуация 11.** Вы идете к начальнику и видите, что шеф встречает Вас с опущенной головой, как-бы «вжимаясь» в кресло руководителя.

Ваши действия? Что Вы можете сказать своему начальнику в такой ситуации?

**Ситуация 12.** В супермаркете Вы купили товар, и при выходе – уже оплатив покупку обнаружили, что товар – просрочен.

Ваши действия? Вы махнете рукой на данное недоразумение или вызовете администратора, чтобы поменять или вернуть товар?

**Ситуация 13.** Вы идете к начальнику с вопросом, который нужно решить срочно, точно зная, что он находится в плохом настроении...

Как будете действовать? Как будете учитывать его актуальное состояние?

**Ситуация 14.** В аптеке большая очередь, а Вам необходимо срочно купить обезболивающее, так как Вы очень торопитесь.

Ваши действия? Как обратиться к очереди так, чтобы люди Вас пропустили?

**Ситуация 15.** Ваш товарищ, с которым Вы всегда немного конкурировали и давно не виделись, при встрече говорит Вам, что ищет работу. Вы уже нашли работу в фирме – где нужно еще несколько сотрудников вашей специальности.

Как Вы поступите и почему? Как будете строить диалог с товарищем?

**Ситуация 16.** В поликлинике большая очередь, а Вам необходимо быстрее попасть к врачу, так как Вы опаздываете на важную встречу.

Ваши действия? С какими словами обратиться к очереди, чтобы люди вошли в Ваше положение и пропустили Вас?

**Ситуация 17.** Вы идете к начальнику, зная, что Ваши мнения на проблему, которую вы будете обсуждать, очень различаются...

Что предпримите? Как построите беседу?

**Ситуация 18.** Представьте, что Вы являетесь руководителем предприятия и в одном из отделов уволился опытный сотрудник. Вы хотите перевести туда опытного экономиста Марину А., но не знаете, как ей сообщить об этом, опасаясь, что она может не согласиться и уволиться, а терять такого опытного сотрудника Вам не хочется.

Ваши действия? Как аргументировать свое решение сотруднице так, чтобы она согласилась с переводом и Вы не потеряли опытного сотрудника?

**Ситуация 19.** Вам необходимо встретиться с начальником по очень важному для Вас личному вопросу. Но Вы узнаете, что у него сильно болен близкий родственник.

Ваши действия? Как лучше поступить в данной ситуации?

**Ситуация 20.** Вы встречаете друга, которого недавно сократили на его прежнем хорошем месте работы. А у Вас радостное событие – Вас перевели на вышестоящую должность.

Как себя поведете в беседе с другом? Как попытаетесь поддержать его в данной ситуации?

**Ситуация 21.** Вы вошли в кабинет к коллеге, с которым у Вас важный проект, и видите – что он ходит по кабинету и его руки находятся в карманах.

Ваши действия? Что можно сказать человеку в данной ситуации?

**Ситуация 22.** В вашей фирме ввели новую должность с более высокой зарплатой. Вы знаете, что являетесь одним из претендентов на нее.

Как аргументировать свою кандидатуру так, чтобы руководитель назначил именно Вас? Как при этом, сохранить хорошие отношения с коллективом?

**Ситуация 23.** Вы пришли на собеседования при трудоустройстве. И видите, что человек, к которому Вы пришли, смотрит отвлеченно в сторону и подпирает голову рукой.

Ваши действия? Как будете строить беседу с представителем работодателя?

**Ситуация 24.** Вы пришли на собеседования при трудоустройстве. И видите, что человек, к которому Вы пришли, смотрит на Вас как-бы немного приподняв голову и скрестив руки на груди.

Ваши действия? Как будете строить беседу с представителем работодателя?

**Ситуация 25.** У Вас важная деловая встреча, и Вы вынуждены отказать представителю другой организации в приеме. Ваши действия? Как отказать так, чтобы он не обиделся и Вы перенесли прием?

**Ситуация 26.** При презентации нового проекта Ваш коллега разволновался и растерялся.

Поддержите его. Что можно предпринять? Какие слова сказать коллеге?

**Критерии оценивания:**

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0–59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0–59	60–79	80–89	90–100
Шкала оценивания	2	3	4	5