

**Частное учреждение профессиональная образовательная организация  
«Международный оптический колледж»**

**(ЧУ ПОО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»)**

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПРОГРАММЫ**

**Учебной дисциплины**

**СГ.07 Психология общения**

**Специальность 31.02.04 Медицинская оптика**

**(заочная форма обучения)**

**Москва, 2022**

## РАССМОТРЕНО

На заседании Педагогического совета  
Протокол №01 от 31.08.2022



М.Е. Левина

Контрольно-оценочные средства программы учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.04. Медицинская оптика

Организация – разработчик: Частное учреждение профессиональная образовательная организация «Международный оптический колледж»

Разработчик: учебно — методический отдел ЧУ ПОО «Международный оптический колледж»

## СОДЕРЖАНИЕ

стр

### 1. Контрольно-оценочные средства программы учебной дисциплины

4

## 1. Контрольно-оценочные средства программы учебной дисциплины

После освоения программы учебной дисциплины СГ. 08 Психология общения студент должен обладать следующими компетенциями:

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Код и название компетенции	Умения	Знания
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

**ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**Матрица учебных заданий**

№	Наименование темы	Вид контрольного задания
1	Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Самостоятельная работа: -Подготовка к лекционным и практическим занятиям, подготовка рефератов. Практическое занятие: (в том числе в форме практической подготовки): -Опрос; -Обсуждение реферата; -Дискуссия.
2	Тема 2. Коммуникативная функция общения	Самостоятельная работа: -Подготовка к лекционным и практическим занятиям, практические задания.
3	Тема 3. Интерактивная функция общения	Самостоятельная работа: -Подготовка к лекционным и практическим занятиям, практические задания.
4	Тема 4. Перцептивная функция общения	Самостоятельная работа: -Подготовка к лекционным и практическим занятиям. Практическое занятие: (в том числе в форме практической подготовки): -Опрос; -Выполнение практических заданий; -Эссе.
5	Тема 5. Средства общения	Самостоятельная работа: -Подготовка к лекционным и практическим занятиям, практические задания.
6	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	Самостоятельная работа: -Подготовка к лекционным и практическим занятиям, практические задания.
7	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	Самостоятельная работа: -Подготовка к лекционным и практическим занятиям, подготовка рефератов. Практическое занятие: (в том числе в форме практической подготовки): -Опрос; -Обсуждение реферата; -Дискуссия.

Описание оценочных процедур по программе учебной дисциплины  
СГ. 07 Психология общения

№	Наименование темы	Примерные вопросы к опросу
1	Тема 1. Введение в учебную дисциплину	-Назначение учебной дисциплины «Психология общения»; -Основные понятия; -Роль общения в профессиональной деятельности; -Виды и функции; -Структура общения; -Общение в системе общественных и межличностных отношений.
2	Тема 2. Коммуникативная функция общения	-Общение как обмен информацией; -Коммуникативные барьеры; -Технологии обратной связи в говорении и слушании.
3	Тема 3. Интерактивная функция общения	-Общение как взаимодействие; -Стратегии и тактики взаимодействия; -Структура, виды и динамика партнерских отношений; -Правила корпоративного поведения в команде.
4	Тема 4. Перцептивная функция общения	-Общение как восприятие людьми друг друга; -Механизмы взаимопонимания в общении; -Имидж личности; -Самопрезентация.
5	Тема 5. Средства общения	-Вербальная и невербальная коммуникация; -Понятие эффективного слушания; -Виды слушания.
6	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	-Понятие социальной роли; -Виды и характеристики социальных ролей.
7	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	-Понятие конфликта, его виды; -Стадии протекания конфликта; -Причины возникновения; -Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами; -Переговоры.

## **Тема 1. Введение в учебную дисциплину**

### **Темы рефератов:**

- «Этапы становления и развития психологии»;
- «Становление психологии как научной дисциплины»;
- «Психика, ее структура и физиологические основы»;
- «Сознание основные свойства и состояния».

**Дискуссия** на тему «Роль общения в профессиональной деятельности».

## **Тема 2. Коммуникативная функция общения**

### **Практические задания:**

1. Выделите элементы коммуникативного процесса. Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.
2. Ответьте на следующие вопросы:
  - Насколько эффективным средством общения являются жесты?
  - В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
  - Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
  - Какие — труднее всего?
  - Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
  - Могут ли жесты передать эмоции?
  - Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?
3. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.
4. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамиллярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».
5. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.
6. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.
7. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.
8. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

### Тема 3. Интерактивная функция общения

#### Практические задания:

1. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

- Иванов: Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров: Да, в их годы мы были поскромнее.
- Преподаватель: Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент: Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!
- Кассир: А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер: Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
- Голубева: Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов: Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
- Иванов: Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров: О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.
- Петров: Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров: Могу и вообще не выступать...
- Жена: Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж: Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?
- Иванов: После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров: Отлично!
- Иванов: Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров: Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!
- Ковбой: Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня: Ах, я с детства обожаю лошадок!

2. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыливает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,..».

### Тема 4. Перцептивная функция общения

#### Эссе «Современная психология»

#### Практические задания:

1. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

- «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни



гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцерова соната»).

- «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).
- «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе — за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).
- «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

2. Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции.

- Люди излучают разнообразные сигналы, — объяснил Хант.
- Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает.
- А я излучаю сигналы, Эл?
- Да, сэр. Все их излучают.
- Какие сигналы я излучаю? Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил: -Бледно-красные.
- Что?
- Марине выглядел озадаченным.
- Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что-то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности... Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся. - Ну, разве этот парень не псих? — спросил он.
- На самом деле мне кажется, что он довольно проницателен, — сказала я. — Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный.
- Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население — ходячая радуга.
- Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, — ответила я сухо. — Различные эмоции ассоциируются с цветами. Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный — цвет агрессии, гнева, ярости. Черный — болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии. Марино раздосадованно вновь запустил пленку.
- ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, — говорил Хант. — В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть — это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям...
- Ну, хорошо, — прервал Марино, — что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали?
- О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, — ответил Хант. — Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды — розовые, желтые,

бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал...

- Вам нравится такой тип женщин? — спросил Марино. Хант колебался - Нет, сэр. Если быть честным. Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал: - Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали. Задумавшись, Хант наморщил лоб.

- Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее; Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)

## Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

### Практическое задание:

Изучите психологический климат в группе. Оцените, как проявляются перечисленные ниже свойства психологического климата в вашей группе. На континууме от психологического климата типа «А» до психологического климата типа «В» определите ту оценку, которая, по вашему мнению, соответствует истине. Обведите кружком слева или справа относительно нуля.

*Оценки:*

3 - свойство проявляется в группе всегда;

2 - свойство проявляется в большинстве случаев;

1 - свойство проявляется нередко;

0 - проявляется в одинаковой степени и то и другое свойство.

Свойства психологического климата «А»	Оценка	Свойства психологического климата «В»
Преобладает бодрое, жизнерадостное настроение		Преобладает подавленное настроение
Доброжелательность в отношениях, взаимные симпатии		Конфликтность в отношениях, антипатия
В отношениях между группировками внутри группы существует взаимное расположение, понимание		Группировки конфликтуют между собой
Членам группы нравится вместе проводить время, участвовать в совместной деятельности		Проявляют безразличие к более тесному общению, выражают отрицательное отношение к совместной деятельности
Успехи или неудачи товарищей вызывают сопереживание. Искреннее участие всех членов группы		Успех или неудача товарищей оставляют равнодушными или вызывают зависть, злорадство
С уважением относятся к мнению других		Каждый считает свое мнение главным и нетерпим к мнению товарищей
Достижения и неудачи группы переживаются как собственные		Достижения и неудачи группы не находят отклика у ее членов
В трудные дни для группы происходит эмоциональное единение, «один за всех и все за одного»		В трудные дни группа «раскисает»: растерянность, ссоры, взаимные обвинения

Чувство гордости за группу, если ее отмечает руководство		К похвалам и поощрениям группы относятся равнодушно
Группа активна, полна энергии		Группа инертна, пассивна
Участливо и доброжелательно относятся к новичкам, помогают им освоиться в коллективе		Новички чувствуют себя чужими, к ним часто проявляют враждебность
В группе существует справедливое отношение ко всем членам, поддерживающим слабых, выступают в их защиту		Группа заметно разделяется на «привилегированных» и «пренебрегаемых», пренебрежительное отношение к слабым
Совместные дела увлекают всех, велико желание работать коллективно		Группу невозможно поднять на совместное дело, каждый думает о своих интересах

*Подсчет итогов.*

Сложить оценки левой стороны в вопросах: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 — сумма «А»;

сложить оценки правой стороны во всех вопросах — сумма «В»;

найти разницу:  $C = A - B$ .

*Оценка результатов.*

Если «С» равно нулю или имеет отрицательную величину, то имеем ярко выраженный неблагоприятный психологический климат с точки зрения индивида.

Если «С» более 25 — значит психологический климат благоприятен.

Если «С» менее 25 — климат неустойчиво благоприятен.

## **Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов**

### **Темы рефератов:**

- «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс»;
- «Технологии разрешения конфликтов».

**Вопросы к зачету  
(заочная формы обучения)**

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия.
2. Роль общения в профессиональной деятельности. Виды и функции.
3. Средства общения.
4. Структура общения.
5. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
6. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
7. Общение как обмен информацией.
8. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
9. Способы определения необходимых источников информации.
10. Планирование процесса поиска информации, структурирование получаемой информации, порядок выделения наиболее значимого в перечне информации.
11. Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
12. Коммуникативные и интерактивные функции общения.
13. Коммуникативные барьеры.
14. Технологии обратной связи в говорении и слушании.
15. Общение как взаимодействие.
16. Стратегии и тактики взаимодействия.
17. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
18. Правила корпоративного поведения в команде.
19. Общение как восприятие людьми друг друга.
20. Механизмы взаимопонимания в общении.
21. Имидж личности.
22. Самопрезентация.
23. Вербальная и невербальная коммуникация.
24. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.
25. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.
26. Понятие конфликта, его виды.
27. Стадии протекания конфликта.
28. Причины возникновения конфликтов.
29. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.
30. Управление конфликтом и способы его разрешения.
31. Переговоры.

- 32. Организация работы коллектива и команды, взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
- 33. Стандарты антикоррупционного поведения.
- 34. Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.
- 35. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.

-