

**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, 2023

РАССМОТРЕНО

На заседании Педагогического совета
Протокол №05 от 03.07.2023

УТВЕРЖДАЮ

Директор  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 соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» 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 преодолете, 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.

-