

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ЛИПЕЦКИЙ ФИЛИАЛ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Липецкого филиала
Финуниверситета
Н.Н. Нестерова
«28» июня 2023 г.»



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

для проведения процедуры контроля остаточных знаний и диагностических работ
по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

Форма обучения – очная

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы по дисциплине «Психология общения» и в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 67 от 05.02.2018, а также Примерной основной образовательной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело (организация разработчик: Федеральное учебно-методическое объединение СПО по укрупненной группе специальностей УГС 38.00.00 Экономика и управление). – Липецк: Финансовый университет (Липецкий филиал), 2023. – 40 с.

Нормативный срок обучения - 2 года 10 месяцев на базе основного общего образования.

Разработчики:

Логунова И.В. – к.и.н., доцент, доцент кафедры "Менеджмент и общегуманитарные дисциплины" Липецкого филиала Финуниверситета.

Рецензент:

Полянская М.А. – преподаватель ГОБПОУ «Липецкий торгово-технологический техникум».

Фонд оценочных средств дисциплины рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии и методического объединения профессионального мастерства в 2023-2024 учебном году.

Приказ от «19» июня 2023 г. № 39-1/о

Заместитель директора

По учебно-методической работе _____ О.Н. Левчegov

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен освоить соответствующие общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;

В результате оценки осуществляется проверка умений:

- применения техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате оценки осуществляется проверка знаний:

- взаимосвязь общения и деятельности
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

2.Оценочные материалы

1.Общение это:

- а) передача информации;
- в) взаимодействие людей;
- г) восприятие людьми друг друга
- д) все варианты верны

2. Межличностное общение:

- а) сопровождает отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности и мало зависят от социальных ролей партнеров
- б) помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых, формально-социальных контактах

3.Малая группа:

- а) группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении.
- б) группа, в которой отсутствуют непосредственные контакты между ее членами

4.Внушение:

- а) основано на некритическом восприятии.
- б) осуществляется через рациональную сферу личности

5.Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

6.Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, который состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) восприятие
- б) коммуникация
- в) взаимодействие

7.Обратная связь:

- а).препятствует коммуникативному процессу
- б) способствует коммуникативному процессу
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

8.К невербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) интонация
- в) мимика
- г) язык

9.Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают

- а) словам
- б) мимике и жестам
- б) интонации.

10.Способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию из внутреннего состояния.

б) эмпиризм;

б) эмпатия;

в) эгоцентризм.

3.Критерии оценки выполнения тестовых заданий:

Оценка	Удельный вес правильно выполненных заданий в общем объеме теста
отлично	90-100 %
хорошо	70-89%
удовлетворительно	40-69%
неудовлетворительно	менее 40%

4. Ключ (правильные ответы)

№	Ответ
1	д
2	а
3	а
4	а
5	в
6	б
7	б,в
8	а,г
9	а
10	б