

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Хакасия
«Техникум коммунального хозяйства и сервиса»

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине
ЭК 02. Коммуникативный практикум
для специалистов среднего звена по специальности:
09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Пояснительная записка

1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ЭК 02 Коммуникативный практикум. КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и аттестации в форме дифференцированного зачета.

В результате освоения учебной дисциплины ЭК 2 Коммуникативный практикум обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий базовыми умениями и знаниями, которые формируют общие и профессиональные компетенции.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

У1 Толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния

У2 Выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения

У3 Находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне её

У4 Взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт.

У5 Ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом. Эффективно взаимодействовать в команде

У6 Ставить задачи профессионального и личностного развития

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

З1 Теоретические основы, структура и содержание процесса деловой коммуникации.

З2 Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению

З3 Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации

З4 Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций

З5 Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации

Дисциплина способствует освоению следующих общих компетенций:

Общие компетенции (ОК):

ОК1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку обучающегося к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности

2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знания		
Теоретические основы, структура и содержание процесса деловой коммуникации	Критерии оценки решения практических задач «5»-участие в решении всех ситуаций, отработка навыков «4» - участие в занятии, но имеются логические ошибки «3»-формальное участие в решении практических задач «2» - пассивное присутствие, не участие в работе группы	Формы контроля - собеседование с группой; устный опрос. средства оценки: нетестовые средства оценивания
Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению	Критерии оценки решения практических задач: «5» - участие в решении всех ситуаций, отработка навыков «4»-работа выполнена в полном объеме с 1-2 ошибками логического характера «3»-формальное участие в решении практических задач «2» - пассивное присутствие, не участие в работе группы	Формы контроля - просмотр и проверка выполнения практической работы преподавателем;
Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации	Критерии оценки создания и оформления учебной мультимедийной презентации • соответствие содержания теме, 1 балл; • правильная структурированность информации, соответствие изображений основному содержанию. Изображения интересны, привлекательны,	Формы контроля - самопроверка, взаимопроверка выполненного задания в группе; собеседование с группой средства оценки: нетестовые средства оценивания.

	<p>размещены корректно, не накладываются на текст.3 балла;</p> <p>наличие логической связи изложенной информации, 4балла;</p> <p>соответствие оформления требованиям, 3 балла;</p> <ul style="list-style-type: none"> • аккуратность и грамотность изложения, 3 балла; • работа сдана в срок, 1 балл. <p>14-15 баллов - «5» 11-13 баллов – «4» 8-10 баллов – «3» менее 8 баллов – «2»</p>	
Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций	<p>Критерии оценки выполнения краткосрочного группового проекта</p> <p>«5» - работы выполнена в полном объеме и без ошибок</p> <p>«4» - работа выполнена в полном объеме с 1-2 ошибками</p> <p>«3» - работа выполнена не в полном объеме с фактическим ошибками</p> <p>«2» - работа не выполнена</p>	<p>Формы контроля - самопроверка, взаимопроверка выполненного задания в группе; собеседование с группой средства оценки: нетестовые средства оценивания.</p>
Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации	<p>Критерии оценки решения практических задач:</p> <p>«5» - участие в решении всех ситуаций, отработка навыков</p> <p>«4»-участие в занятии, но имеются логические ошибки</p> <p>«3»-формальное участие в решении практических задач</p> <p>«2»- пассивное присутствие, не участие в работе группы</p>	<p>Формы контроля - собеседование с группой; устный опрос. средства оценки: нетестовые средства оценивания</p>
Умения		
Толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния	<p>Критерии оценки решения практических задач:</p> <p>«5» - участие в решении всех ситуаций, отработка навыков</p> <p>«4» - участие в занятии, но имеются логические ошибки</p> <p>«3»-формальное участие в решении практических задач</p> <p>«2»- пассивное присутствие, не участие в работе группы</p>	<p>Формы контроля - собеседование с группой; устный опрос. средства оценки: нетестовые средства оценивания</p>
Выбирать такие стиль, средства, приемы общения,	<p>Критерии оценки создания</p>	<p>Формы контроля - самопроверка,</p>

<p>которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения</p>	<p>оформления учебной мультимедийной презентации</p> <ul style="list-style-type: none"> • Соответствие содержания теме, 1 б • правильная структурированность информации, соответствие Изображений основному содержанию. Изображения интересны, привлекательны, размещены корректно, не накладываются на текст. 3 б • наличие логической • соответствие оформления требованиям, 3 б • аккуратность и грамотность изложения, 3 балла; • работа сдана в срок, 1 б <p>14-15 баллов - «5» 11-13 баллов – «4» 8-10 баллов – «3» менее 8 баллов – «2»</p>	<p>взаимопроверка выполненного задания в группе; собеседование с группой средства оценки: нетестовые средства оценивания.</p>
<p>Находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне её</p>	<p>Критерии оценки выполнения краткосрочного группового проекта</p> <p>Оформление презентации, а именно композиция и дизайн – 1 б</p> <p>Уровень усвоения изученного материала- 4 б</p> <p>Обоснованность и четкость ответа- 3б</p> <p>Показано ли практическое применение представленных знаний – 3 б</p> <p>Правильная структурированность информации – 1б</p> <p>Наличие логической связи изложенной информации – 1 б</p> <p>Эстетичность оформления, его соответствие требованиям – 3 б</p> <p>Работа представлена в срок – 1 б</p> <p>Оценка «5» - 15-17 баллов Оценка «4» - 11-14 баллов Оценка «3» - 7-10 баллов Оценка «2» - менее 6 баллов</p>	<p>Формы контроля - самопроверка, взаимопроверка выполненного задания в группе; собеседование с группой средства оценки: нетестовые средства оценивания.</p>

<p>Взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт</p>	<p>Критерии оценки выполнения блок-схемы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • соответствие информации в блок-схеме рассматриваемой теме, 2 балл; многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины, 5 баллов; • соответствие оформления требованиям, 2 балла • работа сдана в срок, - 1 балл. 9-10 баллов - «5» 7-8 баллов – «4» 5-7 баллов – «3» • менее 5 баллов – «2» 	<p>Формы контроля - собеседование с группой; средства оценки: нетестовые средства оценивания</p>
<p>Ориентироваться в новых аспектах учебы и Жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом. Эффективно взаимодействовать в команде</p>	<p>Критерии оценки решения практических задач:</p> <p>«5» - участие в решении всех ситуаций, отработка навыков</p> <p>«4» - участие в занятии, но имеются логические ошибки</p> <p>«3»- формальное участие - в решении практических задач</p> <p>«2» - пассивное присутствие, не участие в работе группы</p>	<p>Формы контроля - собеседование с группой; устный опрос. средства оценки: нетестовые средства оценивания</p>
<p>Ставить задачи Профессионального и личностного развития</p>	<p>Критерии оценки решения практических задач:</p> <p>«5» - участие в решении всех ситуаций, отработка навыков</p> <p>«4» - участие в занятии, но имеются логические ошибки</p> <p>«3»- формальное участие в решении практических задач</p> <p>«2» - пассивное присутствие, не участие в работе группы</p>	<p>Формы контроля - устный опрос. средства оценки: нетестовые средства оценивания</p>

3. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине: ЭК 02.Коммуникативный практикум

Формой итоговой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет. По итогам дифференцированного зачета выставляется оценка по шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Условия проведения зачета.

Дифференцированный зачет проводится в форме тестирования в двух вариантах.

Время выполнения теста: 45 минут.

Экзаменационное тестирование (2 варианта по 26 вопросов): на оценку «отлично» - от 24 до 26 правильных ответов; на оценку «хорошо» - от 19 до 23 правильных ответов; на оценку «удовлетворительно» - от 14 до 18 правильных ответов; на оценку «неудовлетворительно» - до 13 правильных ответов.

4. Вопросы для дифференцированного зачета по дисциплине Коммуникативный практикум

Вариант №1

1. Устойчивое положительное (одобрительное, хорошее) отношение к кому- или чему-нибудь (другим людям, их группам, социальным явлениям), проявляющиеся в приветливости, доброжелательности, восхищении, побуждающее к общению, оказанию внимания, помощи –

- а) Привязанность
- б) Дружба
- в) симпатия

2. Неприязнь, нерасположение, эмоциональное отношение неприятия кого - либо или чего - либо: отдельных черт характера и вкусов человека, его голоса и т.п. –

- а) Вражда
- б) Антипатия
- в) зависть

3. Скрытое от адресата побуждение его к изменению отношения к чему - либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения собственных целей

- а) Влияние
- б) Манипуляция
- в) Конформизм

4. Понятие: "Сложный, многоплановый процесс, установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности" - соответствует понятию:

- а) Взаимодействие
- б) Общение
- в) Восприятие

5. Одна из важнейших функций общения:

- а) Воспитательная
- б) Репродуктивная
- в) Информационная

6. Виды общения:

- а) Вербальное
- б) Невербальное

7. Индивидуально - психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения - это...

- а) Характер
- б) Темперамент
- в) Способности

8. Совокупность устойчивых свойств индивида, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки - это...

- а) одаренность
- б) Темперамент
- в) Характер

9. Человек общительный, обращенный к внешнему миру:

- а) Интроверт
- б) Амбиверт
- в) Экстраверт

10. Какое понятие соответствует данному определению: столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия

- а) Проблема
- б) Конфликт
- в) Стресс

11. Определите тактику в конфликте: стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания отношений-

- а) Приспособление
- б) Конфронтация
- в) Компромисс

12. Определите тактику в конфликте: стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления:

- а) Компромисс
- б) Конфронтация
- в) Соперничество

13. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- а) транзакция
- б) ролевые ожидания
- в) социальная роль
- г) психологический контакт

14. Основные качества манипулятора

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) все ответы верны

15. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- а) прагматической
- б) управленческой
- в) терапевтической

16. Человеческая речь характеризуется:

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

а) смысловые

б) эмоциональные

в) физические

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

а) идентификации

б) эмпатии

в) рефлексии

19. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является...

а) предметно-манипулятивная деятельность;

б) непосредственно-эмоциональное общение с матерью;

в) игровая деятельность;

г) опосредствованное общение с матерью;

д) учебная деятельность.

20. Способ общения человека с другими людьми - ...

а) содержание общения;

б) стиль общения;

в) вид общения;

г) средства общения;

д) цели общения.

21. Единицей общения в теории Э. Берна является:

а) акция;

б) реакция;

в) трансакция;

г) коммуникация;

д) акт общения.

22. К вербальным средствам общения относятся:

а) устная речь;

б) письменная речь

в) устная и письменная речь;

г) интонации голоса.

23. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

а) жесты;

б) позы;

в) мимика;

г) все перечисленные;

д) выражение лица.

24. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;

б) эмоциональной женщины;

в) человека авторитарного типа;

г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;

д) человека с низкой самооценкой.

25. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

а) для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;

б) для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;

в) вообще неконфликтные люди;

г) люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

а) с младенческих лет;

б) в средней школе;

в) учась в колледже или высшем учебном заведении;

г) когда понадобится.

Ответы: 1-в; 2-б; 3-б; 4-б; 5-в; 6-а, б; 7-б; 8-в; 9-в; 10-б; 11-а; 12-в; 13-в; 14-г; 15-в; 16-г; 17-а; 18-а; 19-б; 20-б; 21-в; 22-в; 23-г; 24-а; 25-в; 26-а.

Вариант №2

1. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений и оценок в ходе взаимодействия с ним –

а) манипуляция

б) влияние

в) давление

2. К паралингвистическим средствам влияния относятся:

а) позы и жесты

б) имидж

в) особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков

3. К невербальным средствам влияния относятся:

а) визуальный контакт

б) манеры общения

в) все ответы верны

4. К средствам общения можно отнести:

а) язык

б) Жесты

в) все ответы верны

5. Коммуникативная сторона общения предполагает:

а) общение как обмен информацией

б) общение как взаимодействие

в) общение как восприятие

6. Интерактивная сторона общения предполагает:

а) Коммуникацию

б) Взаимодействие

в) Восприятие

7. Человек направленный на себя, замкнутый в себе:

а) Амбиверт

б) Интроверт

в) Экстраверт

8. Определите свойства личности, способствующие успешному общению:

а) эмпатийность и толерантность

б) интровертированность и застенчивость

в) конфликтность и агрессивность

9. Помехи препятствующие контакту между коммуникатором и реципиентом, адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе коммуникации:

а) барьеры коммуникаций

б) ролевые ожидания

в) конфликты

10. Способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения:

а) этика общения

б) техника общения

в) приемы общения

11. Наиболее предпочтительные средства, выбираемые человеком для процесса общения:
- а) культура общения
 - б) приемы общения
 - в) толерантность
12. Процесс самопознания и осознания человеком себя и того, как он воспринимается партнером по общению-
- а) Рефлексия
 - б) Идентификация
 - в) Визуализация
13. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.
- а) светское
 - б) ролевое
 - в) деловое
 - г) примитивное
14. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.
- а) деловое
 - б) манипулятивное
 - в) светское
 - г) формально-ролевое
15. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...
- а) аттракция
 - б) аффилиация
16. 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
17. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...
- а) психическое заражение
 - б) конформность
 - в) убеждение
 - г) подражание
18. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...
- а) убеждение
 - б) психическое заражение
 - в) эмпатия
19. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является...
- а) предметно-манипулятивная деятельность;
 - б) непосредственно-эмоциональное общение с матерью;
 - в) игровая деятельность;
 - г) опосредствованное общение с матерью;
 - д) учебная деятельность.
20. Способ общения человека с другими людьми - ...
- а) содержание общения;

- б) стиль общения;
- в) вид общения;
- г) средства общения;
- д) цели общения.

21. Единицей общения в теории Э. Берна является:

- а) акция;
- б) реакция;
- в) трансакция;
- г) коммуникация;
- д) акт общения.

22. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

23. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

- а) очень символична и зависит от многих факторов;
- б) не имеет значения;
- в) зависит только от национальных особенностей;
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников.

24. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- б) очень широкая улыбка;
- в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- д) частый отвод взгляда в сторону.

25. Психологи считают, что конфликты -

- а) естественны в личной сфере;
- б) неизбежны в деловой сфере;
- в) естественны и неизбежны в личной сфере;
- г) естественны и неизбежны в деловой сфере;
- д) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

- а) с младенческих лет;
- б) в средней школе;
- в) учась в колледже или высшем учебном заведении;
- г) когда понадобится.

Ответы: 1-б; 2-в; 3-в; 4-в; 5-а; 6-б; 7-б; 8-а; 9-а; 10-б; 11-б; 12-а; 13-б; 14-б; 15-а; 16-в; 17-б; 18-б; 19-б; 20-б; 21-в; 22-г; 23-а; 24-г; 25-д; 26-а.