

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 Психология общения**  
программа подготовки специалистов среднего звена

**43.02.15 Пекарское и кондитерское дело**

Форма обучения очная

Владивосток 2023

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.15 Пекарское и кондитерское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 № 1565.

Составитель: Дудолодова А.С., преподаватель Колледжа сервиса и дизайна ВГУЭС

Рассмотрена на заседании ЦМК дисциплин общеобразовательного учебного цикла  
Протокол № 10 от «9» июня 2023 г.

Председатель ЦМК Шаповалова О.А. Шаповалова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОГСЭ.04 «Психология общения» является частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Пекарское и кондитерское дело.

## 1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК3, ОК4, ОК5, ОК9	эффективно применять полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности; оперировать основными категориями психологических знаний; использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности; развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; интерпретировать невербальные сигналы в общении; владеть культурой профессионального общения; позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации	взаимосвязь общения и деятельности; определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения; вербальные и невербальные средства общения; барьеры в общении и пути их преодоления; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технология формирования имиджа делового человека

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	64
в том числе:	
– теоретическое обучение	26
– практические занятия	26
– лабораторные занятия	не предусмотрено
– курсовая работа (проект)	не предусмотрено
– самостоятельная работа	12
– консультации	не предусмотрено
– промежуточная аттестация – <i>Дифференцированный зачет</i>	

## 2.2 Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения</b>			
<b>Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	1. <b>Лекция №1</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.		
	2. <b>Практическое занятие №1</b> Ролевая игра: «Ролевой репертуар», исследование социальных ролей личности и их характеристик.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	не предусмотрено	
<b>Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	3. <b>Лекция №2</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.		
	4. <b>Лекция №3</b> Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия.		
	5. <b>Практическое занятие №2</b> «Социальные стереотипы», исследование процессов восприятия людьми друг друга	4	
	6. <b>Практическое занятие №3</b> Влияние имиджа на восприятие человека		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2		
7. Эффекты влияния группы при восприятии людей и событий			
<b>Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	8. <b>Лекция №4</b> Взаимодействие как организация совместной деятельности. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция		
	9. <b>Лекция №5</b> Позиции взаимодействия в русле трансактного		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>анализа.</p> <p>10. <i>Практическое занятие №4</i> «Причины возникновения манипуляций в межличностном общении».</p> <p>11. <i>Практическое занятие №5</i> Самодиагностика: тест оценки коммуникативных организаторских склонностей, тест «Три Я»</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>12. Социальные группы. Типы лидерства</p>	<p></p> <p>4</p> <p>2</p>	
<b>Тема 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>13. <i>Лекция №6</i> Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.</p> <p>14. <i>Лекция №7</i> Виды, правила и техники слушания.</p> <p>15. <i>Практическое занятие №6</i> Творческое задание: «Самопрезентация».</p> <p>16. <i>Практическое занятие №7</i> Самодиагностика «Ведущая репрезентативная система», определить значимость использования ведущего канала восприятия собеседника для достижения цели общения.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>17. Методы развития коммуникативных способностей.</p>	<p>4</p> <p></p> <p>4</p> <p>2</p>	<p><b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b></p>
<b>Тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>18. <i>Лекция №8</i> Деловая беседа. Формы постановки вопросов.</p> <p>19. <i>Лекция №9</i> Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Формы постановки вопросов</p> <p>20. <i>Практическое занятие №8</i> Ролевая игра: «Деловая беседа»</p> <p>21. <i>Практическое занятие №9</i> Ролевая игра: «Диспут»</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>22. Законы аргументации</p>	<p>4</p> <p></p> <p>4</p> <p>2</p>	<p><b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b></p>

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1.6 Конфликт: его сущность и основные характеристики	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	23. Лекция №10 Понятие конфликта и его структура. 24. Лекция №11 Динамика конфликтов. Стратегия разрешения конфликтов.		
	25. <i>Практическое занятие №10</i> «Стратегии разрешения конфликтов», конфликт с точки зрения различных стратегий поведения, разобрать структуру конфликта и стадии протекания. 26. <i>Практическое занятие №11</i> Самодиагностика	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 27. Ассертивная личность – выход из конфликтной ситуации	2	
Тема 1.7 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	28. Лекция №12 Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	29. <i>Практическое занятие № 12</i> Творческое задание: «Правила поведения в конфликтах», приемы саморегуляции.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	не предусмотрено	
Тема 1.8 Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	30. Лекция №14 Понятие: этика и мораль. Категории этики. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.		
	31. <i>Практическое занятие №14</i> Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 32. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)		не предусмотрено	
<b>Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет</b>			
<b>Всего:</b>		<b>64</b>	



### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

количество посадочных мест – 30, стол для преподавателя 1 шт., стул для преподавателя 1 шт., шкаф стеклянный 1шт., ноутбук Acer Aspire E1-531 1шт., проектор Panasonic 1 шт., звуковые колонки Microlab 2.0 solo4c 1 шт., экран 180\*180 см 1 шт., доска маркерная меловая комбинированная 1 шт., дидактические пособия.

Программное обеспечение:

1. Windows 8.1 (профессиональная лицензия № 45829305, бессрочно);
2. MS Office 2010 pro (лицензия № 48958910, № 47774898 , бессрочно);
3. FBreader (свободное);
4. WinDJwiev (свободное);
5. Google Chrome, (свободное)

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской - не предусмотрено

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории - не предусмотрено

#### **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

#### **Основная литература:**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869> (дата обращения: 29.01.2022).

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/77001>

3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104697>

4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489897> (дата обращения: 29.01.2022).

5. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего

профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489728> (дата обращения: 29.01.2022).

6. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 01.11.2021).

7. Якуничева О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> (дата обращения: 17.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### **Дополнительная литература**

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Н.С. Ефимова. —Москва: ФОРУМ, 2020. — 192 с.

2. Психология общения : энциклопедический словарь / М.М. Абдуллаева [и др.]. — Москва : Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88339.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

#### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>            взаимосвязь общения и деятельности; определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения;            вербальные и невербальные средства общения;            барьеры в общении и пути их преодоления;            техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия;            психологические основы деловой беседы;            основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления;            понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения;            этикет делового телефонного разговора;            этикетные нормы в системе служебной этики;            технологию формирования имиджа делового человека</p>	<p><i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены:</i>            обучающийся понимает взаимосвязь общения и деятельности; владеет навыками общения; знает вербальные и невербальные средства общения; преодолевает барьеры в общении; использует в жизни техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; знает психологические основы деловой беседы;            основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора;            этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы            Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы            Тестовые задания по теоретическому материалу</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>            эффективно применять полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия</p>	<p><i>Характеристики демонстрируемых умений:</i>            обучающийся эффективно применяет полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризует другого человека, конструктивно взаимодействует с социальным окружением,</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы            Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической</p>

<p>для совместной деятельности;  оперировать основными категориями психологических знаний;  использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности;  развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;  интерпретировать невербальные сигналы в общении;  владеть культурой профессионального общения;  позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации</p>	<p>создавая благоприятные условия для совместной деятельности;  оперирует основными категориями психологических знаний; использует набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности;  развивает умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применяет техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  использует приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;  интерпретирует невербальные сигналы в общении;  владеет культурой профессионального общения;  позитивно решает проблемные и конфликтные ситуации</p>	<p>работы</p>
--	--	---------------

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине

**ОГСЭ.05 Психология общения**

**43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Очная форма обучения

Владивосток 2023

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Федерального государственного образовательного по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1565.

Разработана:

Дудолодова А.С., преподаватель Колледжа сервиса и дизайна

Рассмотрена на заседании ЦМК дисциплин общеобразовательного учебного цикла  
Протокол № 10 от « 9 » июня 2023 г.

Председатель ЦМК Шаповалова О.А. Шаповалова

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

КОС разработаны на основании:

– основной образовательной программы СПО по 43.02.15 Поварское и кондитерское дело;

– рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения;

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 3-5, ОК 9	У1	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
	У2	- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
	31	- взаимосвязь общения и деятельности;
	32	- цели, функции, виды и уровни общения;
	33	- роли и ролевые ожидания в общении;
	34	- виды социальных взаимодействий;
	35	- механизмы взаимопонимания в общении;
	36	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
	37	- этические принципы общения;
38	- источники, причины, способы разрешения конфликтов.	

## 2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
31	Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	- Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности; - Устный опрос; - Тестирование.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 10, 17 Вариант II – 1, 12 Вариант III – 5, 3
32	Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	- Точность и полнота знаний по определению целей,	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 2, 18

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		<p>функций, видов и уровней общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Устный опрос;</li> <li>- Тестирование.</li> </ul>	<p>Вариант II – 2, 12 Вариант III – 6, 4</p>
33	Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении;</li> <li>- Устный опрос;</li> <li>- Тестирование;</li> <li>- Ответ на семинаре.</li> </ul>	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 9, 20 Вариант II – 3, 11 Вариант III – 7, 15</p>
34	Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий;</li> <li>- Устный опрос;</li> <li>- Тестирование;</li> <li>- Ответ на семинаре.</li> </ul>	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 1, 19 Вариант II – 4, 13 Вариант III – 8, 16</p>
35	Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении;</li> <li>- Устный опрос;</li> <li>- Тестирование;</li> <li>- Ответ на семинаре.</li> </ul>	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 3, 11 Вариант II – 5, 14 Вариант III – 9, 17</p>
36	Тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<p>Грамотность использования различных техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Устный опрос;</li> <li>- Тестирование;</li> <li>- Ответ на семинаре.</li> </ul>	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 4, 12 Вариант II – 6, 15 Вариант III – 10, 18</p>
37	Тема 1.8. Общие сведения об этической культуре	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения;</li> <li>- Грамотность использования правил делового этикета;</li> </ul>	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 5, 13 Вариант II – 7, 16 Вариант III – 1, 19</p>



Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		- Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	
38	Тема 1.6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	- Точность и полнота знаний по определению источников, причин и видов конфликтов; - Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 6, 14 Вариант II – 8, 17 Вариант III – 2, 20
У1	Тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	- Грамотность использования психологических техник и приемов, повышающих эффективность общения; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответы на семинаре; - Творческое задание; - Выполнение практических работ.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 7, 15 Вариант II – 9, 18 Вариант III – 3, 1
У2	Тема 1.7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	- Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре; - Творческое задание.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 8, 16 Вариант II – 10, 20 Вариант III – 4, 2

### 3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Текущий контроль		
Тестовое задание №1, тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	5	10 минут

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Устный опрос №1, тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	5	15 минут
Тестовое задание №2, тема 1.2 . Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	5	10 минут
Устный опрос №2, тема 1.2 . Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	5	10 минут
Тестовое задание №3, тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	5	10 минут
Устный опрос №3, тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	10	20 минут
Тестовое задание №4, тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	5	10 минут
Устный опрос №4, тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	10	20 минут
Тестовое задание №5, тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики	5	10 минут
Устный опрос №5, тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики	10	20 минут
Тестовое задание №6, тема 1.6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	5	10 минут
Устный опрос №6, тема 1.6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	10	20 минут
Тестовое задание №7, тема 1.7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	5	10 минут
Устный опрос №7, тема 1.7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	10	20 минут
Тестовое задание №8, тема 1.8. Общие сведения об этической культуре	5	10 минут
Устный опрос №8, тема 1.8. Общие сведения об этической культуре	10	20 минут
Промежуточная аттестация		
Итоговое тестирование	3 варианта по 20 вопросов	40 минут

## 4. Структура контрольных заданий

### 4.1 Тестовые задания

#### Тестовое задание №1, тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия

1. Совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также действий, которые должен выполнить человек, занимающий данный статус в социальной системе, называется ...

- А) ролевой набор
- Б) социальная роль
- В) социальный статус
- Г) ролевое поведение

2. Назовите социальные роли, получение которых не требует целенаправленных усилий:

- А) директор
- Б) мужчина
- В) ребенок
- Г) студент
- Д) преподаватель
- Е) девушка

3. Сопоставьте название и описание разновидностей ролевого конфликта:

1) межролевой	А) возникает из-за несовпадения ролевых функций человека и его представлений о себе
2) внутриролевой	Б) вызывается противоречием требований одной роли с требованиями к поведению человека от его другой роли
3) личностно-ролевой	В) возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли, от разных участников взаимодействия

4. Какой социальный статус приобретается в результате свободного выбора, личных усилий и находится под контролем человека (образование, профессия, материальный достаток, деловые связи и т.п.)?

- А) Основной
- Б) Эпизодический (неосновной)
- В) Предписанный (приписанный)
- Г) Достижимый (приобретенный)

5. Ролевой конфликт какого вида описан далее?

*«В случае стихийного бедствия в городе полицейский или пожарный могут некоторое время сомневаться в том, кого спасти в первую очередь – простых граждан, повинуюсь служебному долгу, или свою семью, повинуюсь родительскому долгу».*

- А) межролевой
- Б) внутриролевой
- В) личностно-ролевой
- Г) межгрупповой

#### Ключ к тесту

- 1. Б
- 2. Б, В, Е
- 3. 1Б, 2В, 3А,
- 4. Г
- 5. А

**Тестовое задание №2, тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

1. Сопоставьте элемент общения с его описанием:

1) Коммуникация	А) - взаимодействие в процессе совместной деятельности
2) Интеракция	Б) - восприятие другого человека
3) Перцепция	В) - обмен информацией

2. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений, называется ...

- А) примитивное общение
- Б) манипулятивное общение
- В) деловое общение
- Г) опосредованное (косвенное) общение

3. Что из этого относится к вербальным средствам передачи информации?

- А) слова
- Б) жесты
- В) мимика
- Г) позы

4. Какой вид общения предполагает учет личности собеседника, его возраст, характер, настроение, однако интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения?

- А) примитивное общение
- Б) манипулятивное общение
- В) деловое общение
- Г) светское общение

5. Какие невербальные средства общения передают больше информации?

- А) расположение людей в пространстве
- Б) мимика
- В) прикосновения в общении
- Г) поза

Ключ к тесту:

- 1. 1В, 2А, 3Б
- 2. Б
- 3. А
- 4. В
- 5. Б

**Тестовое задание №3, тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

1. Соотнесите названия эго-состояний личности с их вербальными признаками?

1) Ребёнок	А) Слова эгоцентрического круга: «Хочу», «Не могу», «А мне какое дело?» Самоуничижительные фразы: «Я дурак», «У меня ничего не выходит»
2) Взрослый	Б) Выражения: «Должен», «Нельзя», «Никогда», «Потому, что я так сказал», «Что люди подумают». Оценочные суждения: упрямый, глупый, умница, превосходный, бедняга.
3) Родитель	В) Высказывания мнений, а не безапелляционных суждений. Выражения: «Целесообразно», «Таким образом», «По моему мнению», «Давай рассмотрим причины».

2. Кто автор теории трансактного анализа?

- А) Дейл Карнеги
- Б) Эрик Берн
- В) Алан Пиз
- Г) Зигмунд Фрейд

3. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- А) использовании человека в корыстных целях
- Б) демонстрации своей позиции
- В) в покровительственном отношении к человеку

4. Что из перечисленного НЕ относится к стратегии взаимодействия «отношение к другому как к ценности»?

- А) признание у человека права быть таким, какой он есть
- Б) стремление к сотрудничеству
- В) ощущение превосходства над другими
- Г) готовность понять другого

5. Какой термин описывает данное определение: «- это взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов)?

- А) кооперация
- Б) конкуренция
- В) команда
- Г) приспособление

Ключ к тесту

1. 1А, 2В, 3Б

2. Б

3. А

4. В

5. Б

**Тестовое задание №4, тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

1. Выберите правильное определение понятия «каузальная атрибуция»:

А) Классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям.

Б) Осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению.

В) Механизм интерпретации причин поведения субъекта.

Г) Склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

2. При восприятии людьми друг друга, происходит так, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Это эффект ...

А) проецирования

Б) первичности

В) ореола

Г) последней информации

3. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

А) самоактуализация

Б) стереотипизация

В) идентификация

Г) обобщение

4. Постигание эмоциональных состояний другого человека называется ...

а) эмпатия

б) рефлексия

в) экспрессивность

г) толерантность

5. Назовите две основные формы эмпатии:

А) сопереживание

Б) обобщение

В) идентификация

Г) сочувствие

Ключ к тесту

1. В

2. В

3. Б

4. А

5. А и Г

## Тестовое задание №5, тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики

1. Что из этого НЕ может выступать барьером в общении? А) невнятная речь  
Б) невыразительная речь  
В) различия в системах значения слов  
Г) использование жаргона  
Д) сложная логика рассуждения  
Е) недоверие к партнеру по общению

Ж) несоответствие стиля речи ситуации общения

З) всё перечисленное – это барьеры общения

И) всё перечисленное не является барьером для общения

2. Сопоставьте название пространственной зоны и соответствующую ей дистанцию

1) интимная зона	А) 15-45 см
2) публичная зона	Б) 46 см – 1,2 м
3) личная зона	В) 1,2 – 4 м
4) социальная зона	Г) от 4 м

3. К вербальным средствам коммуникации относят:

А) язык телодвижений и параметры речи

Б) устные и письменные средства

В) тактильные средства

Г) нет правильного ответа

4. Какие из представленных рекомендаций нужно соблюдать, чтобы быть эффективным слушателем (выбрать несколько вариантов)?

А) уделять большое внимание внешности собеседника

Б) иметь внутреннюю непоколебимую позицию, вступая в беседу

В) разграничивать факты и мнения

Г) выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно их понять

Д) отвечать, как можно скорее, чтобы не потерять свою мысль

5. Сопоставьте вид слушания и его характеристики:

1) активное	А) настрой на слушание, создание доверительной атмосферы, отражение переживаний, чувств собеседника, выдерживание пауз, необходимых человеку для того, чтобы он разобрался в своих переживаниях
2) пассивное	Б) заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы, обратная связь. Применяется при обмене информацией, деловых переговорах, получении инструкций
3) эмпатическое	В) эмоциональная невключенность в общение, уточняющие вопросы, минимальные словесные реакции, осознание своих мыслей, переживаний. Используется при общении с человеком, который находится в состоянии аффекта.

### Ключ к тесту

1.З

2.1А, 2Г, 3Б, 4В

3.Б

4.В, Г

5.1Б, 2В, 3А

## Тестовое задание №6, тема 1.6. Конфликт: его сущность и основные характеристики

1. Выберите верное определение понятию «Индивидуальность»:

А) – человек, как единичное природное существо, выступает обладателем свойств, дарованных ему природой.

Б) – человек, как субъект социальных отношений и сознательной деятельности.

В) – человек, обладающий совокупностью психических, физиологических и социальных особенностей, с присущей ему собственной уникальностью, своеобразием и неповторимостью.

2. Какой из ученых был создателем учения о темпераментах и утверждал, что люди отличаются соотношением 4 основных «соков организма» - крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи?

А) Платон

Б) Гиппократ

В) Аристотель

Г) И.П. Павлов

3. Соотнесите характеристики типа нервной системы и названия типов темперамента

1) сильный, уравновешенный, подвижный	А) меланхолик
2) сильный, уравновешенный, инертный	Б) флегматик
3) сильный, неуравновешенный тип с преобладанием возбуждения	В) сангвиник
4) слабый тип	Г) холерик

4. Что относится к психическим процессам личности?

а) эйфория

б) мышление

в) способности

г) характер

5. Представитель какого типа темперамента описан далее? *«Характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях».*

А) сангвиник

Б) холерик

В) флегматик

Г) меланхолик

Ключ к тесту:

1. В

2. Б

3. 1В, 2Б, 3Г, 4А

4. Б

5. В



**Тестовое задание №7, тема 1.7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция**

1. Что изучает наука этика?
  - А) поведение каждого конкретного человека в обществе
  - Б) мораль, нравственность
  - В) социальные проблемы общества
  - Г) традиции, обычаи, народное творчество
  
2. Укажите основные категории этики
  - А) добро и зло
  - Б) пространство и время
  - В) свобода
  - Г) прибыль и рентабельность
  
3. Исключите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение:
  - А) доброжелательность
  - Б) порядочность
  - В) тактичность
  - Г) эгоизм
  
4. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом»?
  - А) долг
  - Б) достоинство
  - В) ответственность
  - Г) справедливость
  
5. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:
  - А) авторитет
  - Б) имидж
  - В) репутация
  - Г) престиж

Ключ к тесту:

1. Б
2. А
3. Г
4. Г
5. В

## Тестовое задание №8, тема 1.8. Общие сведения об этической культуре

1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов субъектов взаимодействия, называется:

- А) происшествие;
- Б) конкуренцией;
- В) соревнованием;
- Г) конфликтом.

2. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:

- А) повышает психологическую напряженность
- Б) снижает эффективность совместной деятельности
- В) обнаруживает существующие противоречия
- Г) изменяет условия и обстоятельства общения

3. Что из перечисленного не может стать конфликтогеном?

- А) критика
- Б) снисходительное отношение
- В) подшучивание
- Г) хвастовство
- Д) эгоистичное поведение
- Е) категоричные высказывания
- Ж) ничто из этого не может быть конфликтогеном
- З) всё перечисленное может быть конфликтогеном

4. Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, то возникает-

- А) межгрупповой конфликт
- Б) социальный конфликт
- В) межличностный конфликт
- Г) внутриличностный конфликт

5. Как называется открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий?

- А) инцидент
- Б) казус
- В) случай
- Г) происшествие

### Ключ к тесту

- 1. Г
- 2. В, Г
- 3. З
- 4. Г
- 5. А

## **4.2 Устные опросы**

### **Устный опрос №1, тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия**

1. Основные принципы и задачи психологии общения.
2. Ролевое поведение в деловом общении (четыре типа установок личности).
3. Отношения в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие, делегирование.
4. Психологические проблемы руководства. Типичные ошибки руководителя.
5. Характеристика стилей руководства.
6. Характеристика основных этапов процесса управления: планирование, организация, руководство, мотивация, контроль.
7. Типы лидеров (вожак, лидер в узком смысле, ситуативный лидер).
8. Основные направления применения теории Элтона Мейо.

### **Устный опрос №2, тема 1.2 . Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

1. Социальные стереотипы и способы их создания (навешивание ярлыков, неопределенность, апелляция к большинству, перенос).
2. Понятие «имидж» и пути его формирования.
3. Социальные стереотипы и способы их создания и разрушения.
4. Механизмы восприятия других людей: рефлексия, эмпатия, идентификация.
5. Эффекты возникающие при общении (эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны, эффект проецирования).

### **Устный опрос №3, тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).**

1. Социально-психологические особенности рабочей группы.
2. Четыре фактора, определяющие профессиональную зрелость рабочей группы.
3. Типы взаимоотношений в коллективе (невмешательство, задача, дружеский, золотая середина, команда).
4. Понятие рабочей группы и ее материальный и духовный компоненты.
5. Факторы, мешающие эффективной работе коллектива.
6. Роль руководителя в становлении коллектива.
7. Рассказать о типах людей по отношению к коллективу (коллективисты, индивидуалисты, претензионисты, подражатели, изолированные).
8. Социометрическая методика как средство изучения неформальной структуры рабочей группы.

### **Устный опрос №4, тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).**

1. Перечислите функции коммуникации в общении.
2. Невербальные средства общения.

3. Вербальные средства общения.
4. Характеристика рефлексивного и нерефлексивного слушания.
5. Правила общения по телефону.
6. Правила деловой переписки.
7. Типичные ошибки слушания.

**Устный опрос №5, тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики.**

1. Макро- и микросреда личности.
2. Этапы, выделяемые в структуре общения
3. Назовите наиболее эффективную форму общения.
4. Виды и функции процесса общения
5. Охарактеризуйте виды общения («Контакт масок», Примитивное, Формально-ролевое).
6. Охарактеризуйте виды общения (Деловое, Духовное, Манипулятивное, Светское).
7. Специфика делового общения.
8. Характеристика этапов психологического развития личности («Я – Ты», «Я – Мы», «Мы – Они»).

**Устный опрос №6, тема 1.6. . Конфликт: его сущность и основные характеристики**

1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, сотрудничество).
2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации (компромисс, уклонение, приспособление).
3. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.
4. Предпосылки возникновения конфликта.
5. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.

**Устный опрос №7, тема 1.7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.**

1. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
2. Типы конфликтных личностей («агрессист», молчун, «сердитый ребенок», жалобщик).
3. Типы конфликтных личностей («ложный альтруист», «тайный мститель», «хронический обвинитель», максималист).
4. Индивидуальные особенности личности, приводящие к конфликтам.
5. Правила поведения по отношению к конфликтной личности.
6. Основные рекомендации по положительному разрешению конфликтов.

**Устный опрос №8, тема 1.8. Общие сведения об этической культуре.**

1. Этика делового общения.
2. Этикет и культура поведения делового человека.

3. Теоретические основы становления этики и психологии профессиональной деятельности
4. (древние философы о проблемах этики и психологии).
5. Теоретические основы становления этики и психологии профессиональной деятельности (русские ученые о проблемах этики и психологии).
6. Правила делового этикета (внешний вид, поведение в транспорте, общение с клиентами).
7. Исторические представления о формировании этических норм в деловом общении.
8. История возникновения делового этикета в России.

## 4.2 Итоговое тестирование

Инструкция: Выберите **один** вариант правильного ответа.

### Вариант I

1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона:
  - а) общественная
  - б) личная
  - в) социальная
  - г) интимная
2. Взаимодействие между собеседниками называется...
  - а) коммуникацией
  - б) перцепцией
  - в) интеракцией
  - г) рефлексией
3. Общение с помощью слов называется...
  - а) вербальным
  - б) межличностным
  - в) внутриличностным
  - г) невербальным
4. К числу конфликтогенов можно отнести:
  - а) приказы, угрозы, критику
  - б) навязывание своих ответов
  - в) снисходительный тон, хвастовство
  - г) все ответы верны
5. Что НЕ способствует успеху делового общения?
  - а) проявлять искренность и доброжелательность
  - б) учитывать интересы собеседника
  - в) говорить только о себе
  - г) находить общее с собеседником
6. Инцидент - это...
  - а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
  - б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
  - в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
  - г) отсутствие коммуникации

**7. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется...**

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) соперничество
- г) компромисс

**8. Механизм понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению:**

- а) рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) стереотипизация

**9. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:**

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого
- г) неучастия

**10. Прием активного слушания, предполагающий воспроизведение мысли собеседника своими словами:**

- а) резюмирование
- б) перефразирование
- в) развитие идеи
- г) все варианты верны

**11. Феномен восприятия, связанный с влиянием информации о человеке, идущей последней:**

- а) «эффект новизны»
- б) «эффект установки»
- в) «эффект ореола»
- г) все варианты верны

**12. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет, означают:**

- а) открытую враждебность
- б) открытость, доброжелательность
- в) скрытую неприязнь
- г) огорчение

**13. Каузальной атрибуцией называется...**

- а) приписывание себе чужих достоинств
- б) приписывание другим своих достоинств
- в) придумывание вымышленных причин своего поведения
- г) объяснение мотивов поведения других людей

**14. Обращение к человеку по имени...**

- а) настораживает его
- б) удовлетворяет его потребность в самоутверждении
- в) вызывает у него внутренний протест
- г) никак не влияет на отношение к собеседнику

**15. Конфликт - это...**

- а) форма коммуникации

- б) форма межличностной перцепции
- в) форма взаимодействия
- г) структура личности

**16. Трудности при выполнении определенной социальной роли вызывают...**

- а) ролевой конфликт
- б) ролевое напряжение
- в) неадекватное поведение личности
- г) все варианты верны

**17. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:**

- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера
- б) переводе темы разговора
- в) отвлечении от ненужной информации
- г) установка на рациональное восприятие соперника

**18. Тип темперамента, при котором поведение человека ровное, он не принимает скоропалительных решений, медленно переключается с одного вида деятельности на другой, малоактивен:**

- а) сангвиник
- б) флегматик
- в) холерик
- г) меланхолик

**19. Аргументы применяют с целью:**

- а) победы в споре
- б) доказательств своего превосходства
- в) уговоров партнера что-либо сделать
- г) защиты своих взглядов и намерений

**20. Похлопывание по плечу возможно при...**

- а) моральной поддержке человека
- б) равенстве социального положения участников общения
- в) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- г) встрече с коллегами по работе

## **Вариант II**

**1. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга называется...**

- а) рефлексией
- б) перцепцией
- в) коммуникацией
- г) интеракцией

**2. Общение, направленное на получение какой-либо выгоды от человек, называется...**

- а) деловым
- б) формально-ролевым
- в) дружеским
- г) манипулятивным

**3. Что может привести к возникновению конфликтной ситуации?**

- а) не употреблять конфликтогенов
- б) проявлять эмпатию к собеседнику
- в) говорить с собеседником снисходительным тоном
- г) не отвечать конфликтогеном на конфликтоген

**4. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?**

- а) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- б) в ходе общения собеседнику предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
- в) собеседник слышит только то, что хочет слышать
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

**5. Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется...**

- а) идентификация
- б) рефлексия
- в) стереотипизация
- г) эмпатия

**6. Рука, поданная ладонью вверх, означает...**

- а) партнерские отношения
- б) стремление к подчинению
- в) сомнение
- г) признание превосходства

**7. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств, называется...**

- а) социально-бытовой конфликт
- б) внутриличностный конфликт
- в) политический конфликт
- г) межличностный конфликт

**8. Стил ь взаимодействия в конфликте, целью которого является долгосрочное взаимовыгодное решение, предполагает равенство интересов, взаимоуважение, взаимопонимание, называется...**

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) уклонение
- г) соперничество
- д) компромисс

**9. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди:**

- а) социальная
- б) личная или персональная
- в) интимная
- г) публичная

**10. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве:**

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого
- г) неучастия

**11. Коммуникационная изоляция личности приводит...**

- а) к психическим деформациям
- б) к самоактуализации
- в) к социализации
- г) все варианты верны

**12. К внутренним помехам слушания относится...**

- а) размышления на посторонние темы



- б) недостаточно громкая речь собеседника
- в) отвлекающая манера собеседника, его манеры
- г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет

**13. Приписывание другому человеку собственных свойств называется...**

- а) оцениванием
- б) внушением
- в) проекцией
- г) идентификацией

**14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций – это...**

- а) кооперация
- б) консолидация
- в) конфликт
- г) дискуссия

**15. Что не способствует успеху делового общения?**

- а) учитывать мнение собеседника
- б) говорить только о себе
- в) видеть положительное в собеседнике
- г) проявлять искренность и доброжелательность

**16. Модель поведения, ориентированная на реализацию конкретного социального статуса, называется...**

- а) правила поведения
- б) социальная роль
- в) социальные нормы
- г) все варианты не верны

**17. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в...**

- а) в смене темы разговора
- б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения
- в) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника
- г) отвлечении от ненужной информации

**18. Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы...**

- а) сангвиник
- б) флегматик
- в) холерик
- г) меланхолик

**19. В основе законов аргументации и убеждения лежит...**

- а) принуждение
- б) понимание
- в) заинтересованность
- г) критика

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

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником
- б) очень широкая улыбка
- в) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой
- г) частый отвод взгляда в сторону

**Вариант III**

- 1. Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется...**
  - а) интеракцией
  - б) перцепцией
  - в) коммуникацией
  - г) рефлексией
- 2. Способ понимания человека путем отнесения его к известным социальным образцам, называется...**
  - а) эмпатией
  - б) стереотипизацией
  - в) рефлексией
  - г) идентификацией
- 3. Общение двух и более людей называется...**
  - а) межличностным
  - б) внутриличностным
  - в) вербальным
  - г) массовым
- 4. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:**
  - а) неуверенность
  - б) превосходство и гордость
  - в) скрытое наблюдение
  - г) сомнение
- 5. Конфликт, возникающий между преподавателем и обучающимся, называется...**
  - а) межличностный конфликт
  - б) конфликт между личностью и группой
  - в) внутриличностный конфликт
  - г) межгрупповой
- 6. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:**
  - а) родителя
  - б) ребенка
  - в) взрослого
  - г) неучастия
- 7. Конфликтная ситуация – это...**
  - а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
  - б) основное противоречие, из-за которого стороны вступают в борьбу
  - в) совмещение потребностей и интересов, которое создает почву для противоборства между различными социальными субъектами
  - г) отсутствие коммуникации
- 8. Определите, при каком виде общения вклиниваются промежуточные звенья в виде третьего лица, механизма, вещи:**
  - а) кратковременное
  - б) непосредственное
  - в) лично-групповое
  - г) опосредованное
- 9. Стил ь взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...**
  - а) сотрудничество

- б) приспособление
- в) соперничество
- г) уклонение

**10. Информация в общении передается...**

- а) с помощью знаковых систем
- б) с помощью невербальных сигналов
- в) с помощью паралингвистических средств
- г) все варианты верны

**11. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?**

- а) собеседник слышит только то, что хочет слышать
- б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
- г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать

**12. Сжатые кулаки означают...**

- а) внутреннее возбуждение, агрессивность
- б) стремление уйти от проблемы
- в) симпатию к собеседнику
- г) спокойствие

**13. Механизм познания другого человека, при котором индивид познает эмоциональное состояние другого человека:**

- а) рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) механизм обратной связи

**14. «Эффект ореола» - это...**

- а) распространение впечатления от одной черты личности на все свойства человека
- б) влияние мнений других людей на восприятие
- в) воздействие прошлого опыта на восприятие новых людей
- г) влияние самочувствия на восприятие

**15. Укажите форму общения, при которой интересы дела более значимы, чем личностные расхождения:**

- а) манипулятивное
- б) светское
- в) примитивное;
- г) деловое.

**16. Поведение, связанное с социальным статусом человека и ожиданиями окружающих, называется ...**

- а) правилами поведения
- б) социальной ролью
- в) социальными нормами
- г) все варианты не верны

**17. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в...**

- а) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника
- б) поддержание высокой самооценки только у себя
- в) поддержание высокой самооценки только у партнера
- г) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера.

**18. Слишком впечатлителен, отзывчив и легкораним, медленно осваивается и привыкает к переменам, стеснителен, боязлив, нерешителен:**

- а) сангвиник

- б) флегматик
- в) холерик
- г) меланхолик

**19. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:**

- а) с позиции говорящего (аргументирующего)
- б) с позиции лица, принимающего решения
- в) всеми участниками беседы
- г) сторонними наблюдателями

**20. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?**

- а) очки с затемненными стеклами
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

Ключ к итоговому тесту

Шкала оценивания: за каждый правильный ответ дается 1 балл.

№п/п	Вариант I	Вариант II	Вариант III
1	Г	Б	В
2	В	Г	Б
3	А	В	А
4	Г	Б	Б
5	В	А	А
6	В	А	А
7	Г	Г	В
8	А	А	Г
9	А	Б	В
10	Б	Б	Г
11	А	А	Г
12	Б	А	А
13	Г	В	В
14	Б	В	А
15	В	Б	Г
16	А	Б	Б
17	А	Б	Г
18	Б	А	Г
19	А	Б	Б
20	В	В	А

Результат подсчитывается в соответствии с процентным соотношением выполненных верно заданий по пятибалльной системе, где:

- «2» - 0% - 50% (до 10 баллов)
- «3» - 51% - 70% (11 – 14 баллов)
- «4» - 71% - 85% (15 - 17 баллов)
- «5» - 86% - 100% (18 - 20 баллов)