



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

09.02.01 Компьютерные системы и комплексы

Базовая подготовка

Очная форма обучения

Владивосток 2022

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 июля 2014 г. № 849.

Разработана:

Дудолодова А.С., преподаватель Колледжа сервиса и дизайна

Рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № ____ от « ____ » _____ 2022 г.

Председатель ЦМК  Е.А Стефанович

Содержание

1	Общие сведения	3
2	Структура и содержание учебной дисциплины	5
3	Условия реализации программы дисциплины	12
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	14

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу для студентов очной формы обучения.

1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Базовая часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

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

Вариативная часть – не предусмотрено.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1 – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2 – Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3 – Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

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

ОК 5 – Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6 – Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7 – Брать на себя ответственности за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий;

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

ОК 9 – Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
лабораторные работы	не предусмотрено
практические занятия	32
контрольные работы	не предусмотрено
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	32
в том числе:	
курсовая работа (проект)	не предусмотрено
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

2.1. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения		96	
Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	2	2
	1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Ролевая игра: «Ролевой репертуар», исследование социальных ролей личности и их характеристик.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
1. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.			
Тема 1.2 Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала	2	2
	1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приемы общения.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Творческое задание: «Групповые и ролевые факторы процесса общения».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
1. Стили общения и ситуации, характерные для их применения.			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1.3 Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	4	
	<p>1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролера» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.</p> <p>2. Трансактный анализ Э.Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакции. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.</p>		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	4	
	<p>1. Творческое задание: Подготовить сообщения о причинах возникновения манипуляций в межличностном общении.</p> <p>2. Самодиагностика: тест оценки коммуникативных организаторских склонностей (КОС), тест «Три Я», тест К. Томаса «Стратегии взаимодействия».</p>		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
<p>1.Формальное и неформальное взаимодействие.</p> <p>2. Роль доверия в профессиональном взаимодействии.</p>			
Тема 1.4 . Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала	4	
	<p>1. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны».</p> <p>2. Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.</p>		2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	4	
	1.Творческое задание «Социальные стереотипы», исследование процесса стереотипизации. 2. Самодиагностика «Ведущая репрезентативная система», определить значимость использования ведущего канала восприятия собеседника для достижения цели общения.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1. Примеры исследования эффектов восприятия человека человеком. 2. Шаги для формирования благоприятного имиджа.		
Тема 1.5 Общение как коммуникация	Содержание учебного материала	4	
	1.Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере. Психология речевой коммуникации. Роль комплимента в общении. 2. Коммуникативные барьеры. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Управление впечатлением партнера по общению. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика, проксемика. Позы, жесты, мимика классификация жестов.		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	4	
	1.Творческое задание: «Самопрезентация». 2.Творческое задание: «Деловая беседа».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1. Факторы эффективного общения.		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	2. Правила успешной коммуникации.		
Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала	6	2
	1. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. 2. Психологическая структура личности: темперамент, характер. Типология темперамента. 3. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	6	
	1. Ролевые ситуации: «Общение с клиентами, коллегами и деловыми партнерами», отработка психологических приемов ведения беседы. 2. Ролевая игра: «Диспут», развитие навыков корректного ведения диспута или другой формы делового общения. 3. Творческие задачи: «Конфликтные личности и особенности общения с ними».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
1. Четыре вида установок «Я» по отношению к окружающим. 2. Акцентуации характера. 3. Природа лидерства, его типы, виды лидеров.			
Тема 1.7. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала	2	2
	1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная форма общения. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы ее проявления.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Практические занятия 1. Творческое задание: «Этических норм своей профессиональной деятельности». Контрольные работы Самостоятельная работа обучающихся 1. Нравственные нормы в современном предпринимательстве, их значение.	2 не предусмотрено 2	
Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала 1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. 2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. 3. Правила поведения в условиях конфликта. 4. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса. Лабораторные работы Практические занятия 1. Творческое задание: «Литературные герои и их стратегии разрешения конфликтов», проанализировать любое произведение с точки зрения различных стратегий поведения в конфликте, разобрать структуру конфликта и стадии протекания. 2. Творческое задание: «Правила поведения в конфликтах». Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность». 3. Творческое задание: «Влияние толерантности на разрешение конфликтных ситуаций». 4. Ролевая ситуация: «Согласование целей». Контрольные работы Самостоятельная работа обучающихся 1. Особенности общения с людьми разных возрастов. 2. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии.	8 не предусмотрено 8 не предусмотрено 8	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	3. Стили реагирования на конфликт по К.Томасу. 4.Факторы, мешающие успешной работе коллектива.		
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)		не предусмотрено	
Всего:		96	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин; мастерских - не предусмотрено; лабораторий - не предусмотрено.

Оборудование учебного кабинета:

- количество посадочных мест – 30 шт.,
- 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.

- ПО: 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 обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 437 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805> (дата обращения: 07.09.2020).

2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694> (дата обращения: 17.09.2020).

Дополнительные источники:

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2020. — 350 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451052> (дата обращения: 07.09.2020).

2. 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 : Юрайт, 2020. — 169 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363> (дата обращения: 07.09.2020).

3. Психология обучения 2015-2020 г. Текст:электронный // ЭБС eLIBRARY [сайт]. - URL:<https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9021>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- роли и ролевые ожидания в общении;- взаимосвязь общения и деятельности;- цели, функции, виды и уровни общения;- виды социальных взаимодействий;- механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- этические принципы общения;- источники, причины, способы разрешения конфликтов.	<p>Оценка решений творческих задач Анализ ролевых ситуаций</p> <p>Тестирование Устный опрос</p>



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОГСЭ.05 Психология общения

09.02.01 Компьютерные системы и комплексы

Базовая подготовка

Форма обучения очная

Владивосток 2022

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Федерального государственного образовательного по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 июля 2014 г. № 849.

Разработана:

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

Рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № ____ от « ____ » _____ 2022 г.

Председатель ЦМК  Е.А Стефанович

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы.

КОС разработаны на основании:

– основной образовательной программы СПО по специальности 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы;

– рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения;

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 1-9	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 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	- Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности; - Устный опрос; - Тестирование.	
32	Тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	- Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения; - Устный опрос; - Тестирование.	

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
33	Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	- Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	
34	Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	- Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	
35	Тема 1.4 . Перцептивная сторона общения	- Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	
36	Тема 1.5 Общение как коммуникация	Грамотность использования различных техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	
37	Тема 1.7. Этика в деловом общении	- Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения; - Грамотность использования правил делового этикета; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	
38	Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	- Точность и полнота знаний по определению источников, причин и видов конфликтов; - Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов; - Устный опрос; - Тестирование;	

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		- Ответ на семинаре.	
У1	Тема 1.5 Общение как коммуникация	- Грамотность использования психологических техник и приемов, повышающих эффективность общения; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответы на семинаре; - Творческое задание; - Выполнение практических работ.	
У2	Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	- Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре; - Творческое задание.	

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 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	5	10 минут
Устный опрос №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	5	15 минут
Тестовое задание №2, тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	5	10 минут
Устный опрос №2, тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	5	10 минут
Тестовое задание №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.	5	10 минут
Устный опрос №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.	10	20 минут
Тестовое задание №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения.	5	10 минут
Устный опрос №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения.	10	20 минут

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Тестовое задание №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.	5	10 минут
Устный опрос №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.	10	20 минут
Тестовое задание №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	10	20 минут
Тестовое задание №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.	10	20 минут
Тестовое задание №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.	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 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности

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 спасать 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 . Психологические особенности процесса 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. 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 . Перцептивная 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 Общение как коммуникация

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. Проявление индивидуальных особенностей личности

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. Этика в деловом общении.

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. Конфликты в деловом общении.

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 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности

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 . Психологические особенности процесса общения

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 №3, тема 1.3. 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 . 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 №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.

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 №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

1. Методы психодиагностики.
2. Тест как метод психодиагностики. Виды тестов.
2. Влияние цвета на психологию людей (цветотесты Люшера).
3. Личностные особенности, изучаемые психодиагностикой: интроверсия, экстраверсия, нейротизм.
4. Классификация психотипов личностей.
5. Дать характеристику отношения к работе представителей разных типов темперамента (флегматик, меланхолик).
6. Дать характеристику отношения к работе представителей разных типов темперамента (сангвиник, холерик).
7. Психотипы личностей (интроверт, экстраверт, мыслительный, эмоциональный, ощущающий, интуитивный).
8. Стресс и дистресс. Определение стресса, теория Ганса Селье.
9. Причины и источники стресса.
10. Понятие и природа стресса.
11. Теория «поисковой активности» как одна из стратегий стрессоустойчивого поведения.
12. Профилактика стрессов в деловом общении.

Устный опрос №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.

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.

Устный опрос №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.

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.
6. Типы конфликтных личностей («агрессист», молчун, «сердитый ребенок», жалобщик).
7. Типы конфликтных личностей («ложный альтруист», «тайный мститель», «хронический обвинитель», максималист).
8. Индивидуальные особенности личности, приводящие к конфликтам.
9. Правила поведения по отношению к конфликтной личности.
10. Основные рекомендации по положительному разрешению конфликтов.

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. Стил ь 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. Стилль 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) манипулятивное;
- 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)