

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГАПОУ СО «ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ МОНТАЖНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений**

Екатеринбург, 2021

**ПАСПОРТ  
фонда оценочных средств**

**Специальность 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений  
промышленных и гражданских зданий»**

**Учебная дисциплина «Психология общения»**

Форма промежуточного контроля – дифференцированный зачёт.

Форма обучения – очная.

**1. Соответствие оценочных средств контролируемым знаниям,  
умениям, практическому опыту, общим и профессиональным компетенциям**

<b>№ п / п</b>	<b>Контролируемые дидактические единицы (разделы, темы УД, МДК,)</b>	<b>Контролируемые знания</b>	<b>Контролируемые умения</b>	<b>Контролируемые компетенции или их части</b>	<b>Оценочные средства</b>
	<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>	- взаимосвязь общения и деятельности;	- применять технику и приёмы	ОК 01 - ОК 07.	Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт
1	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	- цели, функции, виды и уровни общения;	эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК 09 - ОК 11.	
2	Тема 1.2. Классификация общения. Средства общения	- роли и ролевые ожидания в общении;	- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
3	Тема 1.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	- виды социальных взаимодействий;			
4	Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)				
	<b>Раздел 2. Психологические особенности делового общения</b>	- приёмы саморегуляции в процессе общения-взаимосвязь общения и деятельности;	- применять технику и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК 01 - ОК 07.  ОК 09 - ОК 11.	Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт
5	Тема 2.1. Деловое общение	- цели, функции, виды и уровни общения;	- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
6	Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	- роли и ролевые ожидания в общении;			
7	Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности телефонного разговора и письменного	- виды социальных			

	делового общения	взаимодействий;			
8	Тема 2.4. Деловые переговоры	- механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения			
	<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>	- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	- применять технику и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК 01 - ОК 07.	Оценка решений творческих задач Тестирование
9	Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	- приёмы саморегуляции в процессе общения - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения	- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК 09 - ОК 11.	Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт

## 2. Перечень общих компетенций

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

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

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

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

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

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

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 3. Характеристика оценочных материалов

Оценочные материалы по учебной дисциплине «Психология общения» представляют собой комплект тестов, практических работ и самостоятельных заданий.

### 4. Перечень объектов контроля и оценки

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
Знания: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Полнота ответов, точность формулировок. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок. адекватность применения профессиональной терминологии Полнота и правильность ответов	<b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (сообщений).  <b>Промежуточная аттестация</b> в форме контрольной работы
Умения: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. -адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. -точность оценки ситуаций с точки зрения конфликтологии и этики делового общения; -рациональность действий и т.д.  Правильное выполнение заданий в полном объеме	<b>Текущий контроль:</b> - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы;  - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий.  <b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий.

**Устный ответ**

**Оценка «отлично»** ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать междисциплинарные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрисциплинарные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с таблицами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

4. Свободно оперирует психологическими категориями и понятиями.

**Оценка «хорошо»** ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрисубъектные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины.

3. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины.

4. Ответ самостоятельный;

5. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;

6. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски;

7. Понимание основных психологических понятий.

8. При решении ситуационных задач сделаны второстепенные ошибки.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;
2. Материал излагает фрагментарно, не всегда последовательно;
3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.
4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие.
5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;
6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;
7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;
8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;
2. Не делает выводов и обобщений.
3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;
4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;
5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.
6. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов;
7. Полностью не усвоил материал.

**Примечание.** По окончании устного ответа учащегося педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других учащихся для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

#### **Оценка за тест**

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

#### **Шкала оценки образовательных достижений**

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80- 89	4	хорошо
70- 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

#### **5. Методика проведения контроля**

На первом занятии учебной дисциплины «Психология общения» преподаватель знакомит студента:

- с рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения»:

- с перечнем знаний, умений и компетенций, которые должны быть сформированы у студента в ходе изучения учебной дисциплины;
- условиями допуска к дифференцированному зачёту;
- порядок проведения дифференцированного зачёта.

## 6. Структура контрольных заданий, тестов.

### Раздел 1. Психологические аспекты общения

**Форма проведения:** тест

**Цель:** Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

**Время на подготовку и выполнение:** 40 мин.

#### Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другим; В) уподобление себя другому человеку.	А
2	Коммуникативная сторона общения проявляется в: А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга. Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями; В) взаимном обмене информацией между партнерами;	В
3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения	В
4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.	А
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется: А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.	Б
6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.	В
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.	Б
8	В процессе формального общения... А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника; Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.	А

9	Партнерское деловое общение – это общение... субъектов. А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.	А
15	Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник; Б) холерик, флегматик; В) меланхолик, флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.	А
16	Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б
17	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А
18	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) волю.	Б
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А
20	Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется...	Б



	А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	
--	---	--

### Вариант 2

	Задания	Эталон ответов
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В
3	Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»? А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.	А
4	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение. А) примитивное Б) закрытое В) ролевое <b>Г) открытое</b>	Г
5	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ... А) незавершенного действия Б) проекции В) новизны <b>Г) ореола</b>	Г
6	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ... А) рефлексия <b>Б) аттракция</b> В) гипноз Г) идентификация	Б
7	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ... <b>А) идентификации</b> Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции	А
8	Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ... А) экспрессия Б) рефлексия <b>В) эмпатия</b>	В

	Г) аттракция	
9	<p>Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.</p> <p>А) эмоциональные  <b>Б) смысловые</b>  В) физические  Г) культурные</p>	Б
10	<p>Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это</p> <p>А) темперамент;  Б) характер;  В) воля;  Г) эмоции</p>	А
11	<p>Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности:</p> <p>А) к другим людям  Б) к деятельности  В) к себе  Г) к общественной и личной ответственности</p>	В
12	<p>Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для:</p> <p>А) флегматика  Б) сангвиника  В) холерика  Г) меланхолика</p>	Б
13	<p>Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна...</p> <p>А) сангвинику  Б) холерику  В) флегматику  Г) меланхолику</p>	Г
14	<p>Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано:</p> <p>А) З. Фрейдом  Б) К. Юнгом  В) А. Адлером  Г) К. Роджерсом</p>	Б
15	<p>Возможно ли изменить тип темперамента?</p> <p>А) Да;  Б) Нет;  В) Нужно приложить много усилий;  Г) Возможно, в раннем возрасте.</p>	Б
16	<p>Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это</p> <p>А) холерик  Б) сангвиник  В) флегматик  В) меланхолик</p>	А
17	<p>Чувствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем...</p>	Б

	А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.	
18	Аккуратность, бережливость и щедрость – это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.	В
19	<b>Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств – это</b> А) аффект; Б) страсть; В) чувство; В) настроение.	А
20	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А

Практическое занятие № 1: Составление таблицы «Приёмы эффективного общения по Д. Карнеги»

Практическое занятие № 2: Проработка психотехнических упражнений «Коммуникативные барьеры». Работа со шкалой эмоциональных тонов.

Практическое занятие № 3: Анализ психологических экспериментов в учебном фильме «Я и другие» (1971, 2010 гг.)

## Раздел 2. Психологические особенности делового общения

**Форма проведения:** тест

**Цель:** Обобщить и систематизировать знания и умения в области прикладных аспектов психологии общения.

**Время на подготовку и выполнение:** 30 мин.

### Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов
1	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А
2	Деловое общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	В
3	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В

4	<p>Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?</p> <p>А) эффективное несет большую смысловую нагрузку;</p> <p>Б) эффективное отличается четко поставленной целью;</p> <p>В) эффективное достигает поставленную цель.</p>	В
5	<p>Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?</p> <p>А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;</p> <p>Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;</p> <p>В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.</p>	А
6	<p>«Золотое правило» этики общения гласит:</p> <p>А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»;</p> <p>Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»;</p> <p>В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».</p>	Б
7	<p>Нормы этикета требуют делать замечания человеку...</p> <p>А) оставшись один на один;</p> <p>Б) желательно при всех;</p> <p>В) не имеет значения.</p>	А
8	<p>Общение «по горизонтали» - это:</p> <p>А) общение между руководителем и подчиненным;</p> <p>Б) общение между людьми одного возраста;</p> <p>В) общение между коллегами.</p>	В
9	<p>Язык телодвижений – это:</p> <p>А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения;</p> <p>Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника;</p> <p>В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.</p>	В
10	<p>Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует:</p> <p>А) попросить подчиненных внести свои предложения;</p> <p>Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения;</p> <p>В) уволить наиболее отстающих.</p>	Б
11	<p>Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего:</p> <p>А) создать условия для выполнения работы;</p> <p>Б) убедить его захотеть сделать это;</p> <p>В) проявить доброту и дружеский подход.</p>	А
12	<p>Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:</p> <p>А) наказать его;</p> <p>Б) поместить в условия, затрудняющие общение;</p> <p>В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.</p>	В
13	<p>Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для...</p> <p>А) убеждающего делового общения;</p> <p>Б) манипулятивного делового общения;</p> <p>В) информационного делового общения.</p>	Б
14	<p>Партнерское деловое общение – это общение ... субъектов</p> <p>А) равнозначных;</p>	В

	Б) равностатусных; В) равноправных.	
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А

### Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов
1	Императивное общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	Б
2	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А
3	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В
4	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А
6	Общение «по вертикали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	А
7	Язык телодвижений - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В
8	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения;	Б

	В) уволить наиболее отстающих.	
9	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А
10	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В
11	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А
12	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В
13	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В
14	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А

Практическое занятие 4: «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений»

Практическое занятие 5: «Психотипирование, как навык коммуникации в профессиональном общении»

Практическое занятие 6: Деловая игра «Этикет телефонного разговора»

### Раздел 3.

#### Конфликты в деловом общении

Практическое занятие № 7: Психотренинг «Медиация. Управление конфликтом»

Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

1. Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению,

совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

**2.** Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?

**3.** Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

**4.** Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики. Ответьте на вопросы. Что было причиной конфликта? Как он был разрешен?

**Итоговый тест к дифференцированному зачёту по учебной дисциплине  
«Психология общения»**

**Цель:** Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических и прикладных основ психологии общения

**Время на подготовку и выполнение:** 40 мин.

**Вариант 1.**

	Задания	Эталон ответов
1	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии? а) психологии б) медицине в) политологии г) все варианты верны	а
2	Конфликт – это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;	в
3	Противоборство – это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;	в
4	3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются: а) наличие у них противоположных суждений или ... мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим; б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними; в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;	б
5	4. Конфликтная ситуация – это: а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.	б
6	5. Причина конфликта – это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.	в
7	7. Образ конфликтной ситуации – это: а) то, из-за чего возникает конфликт; б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта; в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;	б
8	Инцидент – это:	а



	а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;	
9	9. Стороны конфликта – это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;	а
10	Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка? а) Стремление к превосходству; б) Проявление агрессии; в) Проявление эгоизма.	а
11	Если конфликт неизбежен, то необходимо: а) Уйти от конфликта. б) Направить его в нужное русло. в) Смягчить последствия конфликта.	б
12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах: а) Зарождение, развитие, спад. б) Возникновение, развитие, обострение, завершение. в) Зарождение, развитие, разрешение.	в
13	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующими. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.	в
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактических причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б
16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией. а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.	а
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор; б) Сопереживание; в) Переговоры.	в
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание; б) Компромисса; в) Приспособление;	б
19	По последствиям конфликты бывают:	б

	а) Опасными и безопасными; б) Конструктивные и деструктивные; в) Кратковременные и долговременные;	
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и не предсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а

**Вариант 2.**

	Задания	Эталон ответов
1	1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.	А
2	2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические В) слабые, средние, сильные	Б
3	3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанные с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации	В
4	4. .... - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б
5	5. Внутриличностный конфликт – это ..... А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.	Б
6	6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают: А) экономические, социальные, культурные Б) слабые, средние, сильные В) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные	В
7	7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это..... А) межличностный конфликт Б) внутриличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б
8	8. По способам разрешения конфликты бывают:	А

	<p>А) разрушительные, компромиссные, кооперативные</p> <p>Б) пассивные, активные</p> <p>В) силовые, мирные</p>	
9	<p>9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.</p> <p>А) межличностный конфликт</p> <p>Б) внутригрупповой конфликт</p> <p>В) внутриличностный конфликт</p>	Б
10	<p>10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.</p> <p>А) локальный конфликт</p> <p>Б) эмоциональный конфликт</p> <p>В) административный конфликт</p>	А
11	<p>11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.</p> <p>А) расширенный</p> <p>Б) масштабный</p> <p>В) мультиполярный</p>	В
12	<p>12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.</p> <p>А) митинг</p> <p>Б) совещание</p> <p>В) заседание</p>	А
13	<p>13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.</p> <p>А) классовые</p> <p>Б) межгосударственные</p> <p>В) межличностные</p>	Б
14	<p>14. По силе воздействия конфликты бывают:</p> <p>А) затяжные, постоянные</p> <p>Б) сильные, слабые</p> <p>В) деструктивные, конструктивные</p>	Б
15	<p>15. Две основные функции конфликта:</p> <p>А) функция социализации, защитная функция</p> <p>Б) конструктивная функция, деструктивная функция</p> <p>В) регулятивная функция, интегративная функция</p>	Б
16	<p>16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.</p> <p>А) противоречие</p> <p>Б) коллективный трудовой спор</p> <p>В) межличностный конфликт</p>	Б
17	<p>17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.</p> <p>А) деструктивная модель поведения</p> <p>Б) продуктивная модель поведения</p> <p>В) конформистская модель поведения</p>	В
18	<p>18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.</p> <p>А) принятие соглашения</p> <p>Б) разрешение конфликта</p> <p>В) уклонение</p>	Б

19	19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт	А
20	20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор	А

### Вопросы к дифференцированному зачёту

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Структура и средства общения.
3. Характеристика и содержание общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Структура и виды невербального поведения в общении.
8. Кинесические средства общения.
9. Просодические и экстралингвистические средства общения.
10. Такесические средства общения.
11. Проксемические средства общения.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Психологические характеристики стилей общения.
14. Деловое общение, его виды и формы.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
17. Психологические приемы влияния на партнеров.
18. Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров.
19. Психологические приемы убеждения в споре.
20. Вопросы в споре и виды ответов.
21. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
22. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений
23. Понятие конфликта и его социальная роль.
24. Классификация конфликтов и их психологическая характеристика.
25. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
26. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
27. Пути к самореализации в процессе оптимизации делового общения.
28. Понятие: этика и мораль. Категории этики.
29. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
30. Деловой этикет в профессиональной деятельности.