

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Белгородский индустриальный колледж»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.05 Психология общения

по специальности

**10.02.04 Обеспечение информационной безопасности
телекоммуникационных систем**

Белгород 2020г.

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ. 03 Иностранный язык в профессиональной деятельности разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 10.02.04 Обеспечение информационной безопасности телекоммуникационных систем, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1551 от 9 декабря 2016 г.

Рассмотрено
цикловой комиссией
Протокол заседания № 1
от «31» августа 2020 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ /Чобану Л.А./

Согласовано
Зам.директора по УМР
_____/Бакалова Е.Е.
«31» августа 2020 г.

Утверждаю
Зам.директора по УР
_____/Н.В. Выручаева
«31» августа 2020 г.

Рассмотрено
цикловой комиссией
Протокол заседания № 1
от «___» августа 2021 г.
Председатель цикловой комиссии
_____/_____

Рассмотрено
цикловой комиссией
Протокол заседания № 1
от «___» августа 2022 г.
Председатель цикловой комиссии
_____/_____

Рассмотрено
цикловой комиссией
Протокол заседания № 1
От «___» августа 2023 г.
Председатель цикловой комиссии
_____/_____

Организация разработчик: ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»
Составитель:
преподаватель ОГАПОУ «Белгородского индустриального колледж»
Потемкина Т.И.
Рецензент преподаватель ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»
Ермолова О.И.

Содержание

1. Информационный лист «Краткая характеристика возможных форм контроля и оценки по дисциплине»

2. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по дисциплине

2.1. Область применения

2.2. Система контроля и оценки освоения программы по дисциплине

2.3. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины «Психология общения»

Приложения.

Приложение А. Вопросы к зачету по дисциплине

Приложение Б. Вопросы для коллоквиумов, собеседований

Приложение В. Темы рефератов, докладов, сообщений

Приложение Г. Тестовые задания

1. Информационный лист «Краткая характеристика возможных форм контроля и оценки по дисциплине»

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика формы контроля	Представление контрольных заданий в комплекте оценочных средств
1	2	3	4
1	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины (Приложение Б)
2	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений (Приложение В)
3	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины (Приложение Б)
4	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий (Приложение Г)
5	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Темы докладов, сообщений, эссе (Приложение В)

2. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по дисциплине

2.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» по специальности 10.02.04 Обеспечение информационной безопасности телекоммуникационных систем в части овладения следующими знаниями, умениями:

Знать

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

Уметь

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

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать также: Освоение части следующих общих компетенций (ОК):

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	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; приемы саморегуляции в процессе общения.

2.2. Система контроля и оценки освоения программы по дисциплине «Психология общения»

Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код КОС	Форма контроля	Вид контрольных заданий
---	---------	----------------	-------------------------

Тема 1.1. Назначение и основные понятия «Психологии общения».	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 1 	Сообщение, Собеседование	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В)
Тема 2.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 2 	Сообщение, Собеседование	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В) Тестовые задания (Приложение Г)
Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 2 	Сообщение, Собеседование,	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В) Тестовые задания (Приложение Г)
Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 2 	Сообщение, собеседование	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В)
Тема 2.4. Социальные группы и их место в процессе взаимодействия.	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 6 	Собеседование	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В)
Тема 2.5. Социальные роли и ролевые ожидания в общении.	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 6 	Собеседование, тест	Вопросы (Приложение Б) Тестовые задания (Приложение Г)
Тема 2.6. Лидерство и руководство.	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 4 	Собеседование, Сообщение	Вопросы (Приложение Б) Тестовые задания (Приложение Г)
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 5 	Сообщение, собеседование	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В)
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 6 	Собеседование, тест	Вопросы (Приложение Б) Тестовые задания (Приложение Г)
Тема 3.3. Основные способы разрешения конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 7 	Собеседование	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В)
Тема 3.4 Эмоциональное реагирование в конфликте	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 5 	Собеседование	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В)
Тема 4.1. Природа и сущность этики деловых отношений.	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 5 	собеседование, тест	Вопросы (Приложение Б) Тестовые задания (Приложение Г)
Тема 4.2 Психическая структура личности и практика делового общения.	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 8 	Собеседование, Сообщение	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В)
Тема 4.3 Детерминация поведения личности в деловом общении.	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 8 	Собеседование	Вопросы (Приложение Б)
Тема 4.4. Общение как инструмент деловых отношений.	<ul style="list-style-type: none"> • ОК 9 	Собеседование, Сообщение	Вопросы (Приложение Б) Темы сообщений (Приложение В)

		Дифференциро- ванный зачёт	Вопросы (Приложение А)
--	--	-------------------------------	------------------------

* Наименование темы (раздела) или тем (разделов) берется из рабочей программы дисциплины.

2.3. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины «Психология общения»

Текущий контроль. Для того, чтобы провести опрос и повторение более эффективно, привлечь к работе всю группу, на каждом занятии активно используются разнообразные формы:

- опрос в виде собеседования проходит в традиционной форме «вопрос – ответ», он позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

- тестовые задания разнообразных видов и форм, для выполнения которых привлекаются 6-10 человек;

Использование на одном занятии разных форм опроса позволяет проконтролировать усвоение материала и оценить знания темы урока всех обучающихся в группе.

Итоговый контроль.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине. Вопросы сгруппированы в 2 варианта, каждый вариант включает задания одинакового уровня сложности. Перед началом итогового зачета обучающимся объявляются варианты и выдаются задания. Контрольная работа проводится на последнем занятии и рассчитана на 45 минут.

Вопросы к зачету

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения.
3. Структура общения.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.
6. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
9. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
10. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
11. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
12. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
13. Виды акустических средств.
14. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи.
15. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
16. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
17. Взаимосвязь деятельности и общения.
18. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
19. Стратегия и тактика в общении.
20. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
21. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.
22. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
23. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
24. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
25. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.
26. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
27. Виды коммуникативных ролей.

28. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.

29. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.

30. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.

31. Процесс слушания. Определение понятия слушание.

32. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.

33. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.

34. Приемы общения. Техники общения.

35. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.

36. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.

37. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.

38. Этикет и культура поведения, общения делового человека.

39. Культура общения по телефону.

40. Основные заповеди и принципы делового этикета.

41. Суггестия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения.

42. Сила слова (суггестивность слова). Отличие гипноза и суггестивности.

43. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.

44. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.

45. Виды конфликтов и способы их разрешения.

46. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов.

Вопросы для коллоквиумов, собеседования

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину.

1. Что такое общение? Какие виды общения вам известны?
2. Назовите цели и задачи общения, его содержание.
3. Раскройте функции общения.
4. Виды общения и их значение
5. Охарактеризуйте вербальные и невербальные средства общения.
6. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
7. В каких ситуациях складывается деловое, а в каких личностное общение?
8. Какие уровни общения Вам известны? Охарактеризуйте их.
9. Чем отличается игровой стиль общения от делового?

Раздел 2. Социальное общение.

1. В чём сущность перцептивной функции общения?
2. Какие вы знаете механизмы восприятия? Охарактеризуйте их.
3. Охарактеризуйте факторы межличностного восприятия?
4. В чём заключается сущность интерактивной стороны общения?
5. Что такое стратегия взаимодействия и какие виды стратегий Вы знаете?
6. Что является основным условием реализации стратегии компромисса?
7. Что влияет на совместимость индивидов?
8. В чем суть трансакционного анализа по Э. Берну?
9. Какие ЭГО – состояния Вы знаете?
10. В чем заключается коммуникативная сторона общения, какие средства используются в коммуникации?
11. Опишите схему полного единичного процесса коммуникации.
12. Какова роль обратных связей в передаче информации?
13. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
14. Что влияет на эффективность коммуникации?
15. Понятие социальной группы. Виды социальных групп.
16. Опишите структуру малой группы.
17. Что такое социальная норма?
18. Что такое социальный контроль, и какие механизмы социального контроля Вам знакомы?
19. Что такое социальная роль, в чем ее особенности?
20. Что означает понятие ролевое ожидание.
21. Что означает понятие ролевое ожидание
22. Какие личные качества присущи лидеру?

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Охарактеризуйте типы конфликтов.
3. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
4. Охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликте.
5. Какие шаги по разрешению конфликта через сотрудничество существуют? Что требуется от каждого участника?
6. Какие методы разрешения конфликтов Вам известны?
7. Переговоры и правила их ведения.
8. Основные этапы деловых переговоров
9. Основные стадии протекания конфликта.
10. Этапы и алгоритм анализа конфликтов (картография конфликта).
11. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
12. Конструктивные и деструктивные конфликты.
13. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
14. Что запрещено в конфликте?
15. Охарактеризуйте основные стили поведения в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?
16. Раскройте понятие и функции эмоций.
17. Как эмоции влияют на жизнедеятельность человека?
18. Способы саморегуляции в ситуации стресса.

Раздел 4. Этика делового общения

1. Сущность морали, функции морали.
2. Сущность этики, категории этики.
3. Охарактеризуйте этику делового общения «по горизонтали», «снизу-вверх» и «сверху-вниз».
4. Раскройте понятие личности и ее сущностные характеристики.
5. Охарактеризуйте факторы формирования и развития личности.
6. Расскажите о базовых потребностях личности.
7. Что означает понятие «мировоззрение» и как оно влияет на жизнедеятельность человека.
8. Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета.
9. Правила деловой переписки.
10. Правила общения по телефону.
11. Правила вербального этикета.

Критерии оценки:

1. Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:
 - в ходе собеседования студент ответил на все поставленные вопросы;
 - ответы полные, развернутые;
 - верно сформулированы все необходимые определения;

- приведены примеры, иллюстрирующие верность суждений.
2. Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:
- в ходе собеседования студент отвечает на 80 % всех вопросов, при этом все другие требования, предъявляемые к ответу на «отлично» выполнены в полной мере;
 - в ходе собеседования студент отвечает на все вопросы, но одно из требований, предъявляемых к ответу на «отлично» не выполнено.
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:
- в ходе собеседования студент отвечает верно на 60 % всех вопросов;
 - затрудняется привести примеры;
 - определения сформулированы не точно.
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не может ответить ни на один поставленный вопрос.

Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе.

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину.

1. Значение общения в формировании человека.
2. Взаимосвязь деятельности и общения.
3. Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов.
4. Язык жестов.

Раздел 2. Социальное общение.

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Интерактивная сторона общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Манипуляции в общении
5. Коммуникативная компетентность.
6. Барьеры коммуникаций
7. Психологическое воздействие на личность.
8. Внушаемость.
9. Отличие гипноза от внушаемости.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.

1. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
2. Роль руководителя в разрешении конфликтов.
3. Правила поведения в условиях конфликта.
4. Способы разрешения конфликтов с помощью посредников.
5. Личностные особенности, влияющие на проявление эмоций.
6. Способы саморегуляции в ситуации стресса.

Раздел 4. Этика делового общения

1. Значение мировоззрения в формировании личности.
2. Проблемы личности в деловом общении.
3. Правила позитивного общения.
4. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если в ходе доклада он выражал свои мысли, докладывал тему своими словами, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;
- оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент читает материал темы, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;
- оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент читает материал темы и не может ответить ни на один вопрос;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент не подготовил доклад.

Фонд тестовых заданий

Раздел 2. Социальное общение.

Вариант 1

1. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

а) прагматическая;

б) формирующая;

в) подтверждения;

г) организации и поддержания межличностных отношений;

д) внутриличностная.

3. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

а) расстегнутый пиджак;

б) скрещенные ноги;

- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

7. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

8. В каких ситуациях эффективно использовать *перифразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

9. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

10. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

Вариант 2

1. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

2. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

3. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

4. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения;
- 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

6. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

7. Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

8. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;

б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;

в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

9. Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постановки себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

10. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

в) видеть положительное в собеседнике;

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д) находить общее с собеседником;

е) выделять свое «я»;

ж) проявлять искренность и доброжелательность;

з) навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

Вариант 1

1. Модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных конкретным статусом – это _____

А) социальная норма;

Б) социальная роль;

В) социальное поведение;

Г) социальный стандарт

2. Субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия членов группы и сопровождающиеся различными эмоциональными переживаниями индивидов, называются _____ отношениями.

1. служебными
2. межличностными
3. общественно-политическими
4. внеслужебными

3. Вид общения, связанный с процессом взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность, называется ...

1. личным
2. опосредованным
3. прямым
4. деловым

4. Из перечисленных видов речи укажите активные:

- 1) письмо
- 2) говорение
- 3) чтение

5. В чем заключается коммуникативная функция речи?

- 1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- 3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

- 1 — информационная; 2 — выразительная;
- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
 - 2) передает знания
 - 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Вид общения, представляющий взаимодействие при помощи дополнительных средств (письмо, аудио- и видеотехники), называется _____

1. опосредованным;
2. ролевым;
3. прямым;
4. массовым

8. Соотнесите понятия с определениями:

1) вербальное общение	а) с помощью жестов, мимики
2) невербальное общение	б) с помощью слов, языка

9. К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

Вариант 2

1. Социальные роли личности — это:

А) типичные способы поведения личности, которые обуславливают ее индивидуально - и социально-психологическими особенностями, позволяющие завоевать определенный авторитет и доверие со стороны других людей

Б) взгляды, убеждения и представления личности, которые реализуются и отстаиваются ею в отношениях с другими людьми

В) настроенность на определенные отношения к обществу и другим людям

Г) совокупность проявлений индивидуально - и социально-психологических качеств личности, которые отражают типичное ее поведение в общении и взаимодействии с другими людьми

Д) система представлений человека о морали.

2. Вид общения, связанный с множеством непосредственных и опосредственных контактов незнакомых людей, называется ...

1. ролевым
2. массовым
3. межперсональным
4. межличностным

3. Вид общения, предполагающий воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений

1. императивное
2. диалогическое
3. манипулятивное

4. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:

- 1) аудирование
- 2) говорение
- 3) чтение
- 4) письмо

5. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 — информационная; 2 — выразительная; 3 — волеизлиятельная

1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения

2) передает знания

3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется

1. рассогласованным;

2. разносторонним;

3. прямым;

4. косвенным

8. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:

А) оптико-кинетические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные

Б) визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные

В) ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные

Г) межперсональные, акустические, ролевые, тактильные

Д) визуальные, акустические, конфликтные, кинестезические

9. К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

1) по целям

2) по содержанию

3) по формам

4) по типам

10. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?

1) по целям

2) по содержанию

3) по формам

4) по типам

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Вариант 1

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт;

г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

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

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) соперничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

Вариант 2

1. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

2. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

3. Дайте определение следующих понятий:

1 — оппонент; 2 — объект конфликта; 3 — конфликтная ситуация;

4 — инцидент

- а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения значимой проблемы
- б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса
- в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими
- г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

4. Укажите составные элементы формулы конфликта:

- а) участники
- б) объекты
- в) индивид
- г) конфликтная ситуация
- д) рабочая группа
- е) инцидент

5. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

- а) конфликтные действия
- б) переход потенциального конфликта в реальный
- в) снятие или разрешение конфликта
- г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

6. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

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

7. Определите, какая ситуация характеризует:
- а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.
1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.
 2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.
8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:
- а) компромисс
 - б) приспособление
 - в) избегание
 - г) соперничество
 - д) сотрудничество
9. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:
- а) сотрудничество
 - б) приспособление
 - в) соперничество
 - г) избегание
 - д) компромисс
10. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.
1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Раздел 4. Этика делового общения

1. Нормы морали охраняются: 1) государством 3) церковью
2) **обществом** 4) политическими партиями
2. Нормы морали оценивают: 1) **поступки людей** 3) намерения
2) мотивы 4) все перечисленное
3. Способность личности к моральному самоконтролю называется:
1) **совестью** 3) талантом 2) убеждением 4) эмоцией
4. Мораль – это
1) система общеобязательных, формально определенных норм, установленных или санкционированных государством
2) мировоззрение, мироощущение и определяемое ими поведение людей на основе веры в существование сверхъестественного
3) теоретически систематизированные взгляды на окружающий мир

4) совокупность правил поведения, обусловленные представлениями людей о добре и зле, справедливости и несправедливости

5. Моральные нормы:

1) поддерживаются страхом наказания

2) обеспечиваются силой государственного принуждения

3) имеют оценочный характер, их нарушение встречает общественное осуждение

4) закрепляют представление о прекрасном и безобразном в поведении людей, в производстве и быту

6. Золотое правило нравственности провозглашает принцип:

1) действуй, руководствуясь не личными интересами, а интересами общества

2) живи сам – давай жить другим

3) поступай по отношению к другому так, как он поступает по отношению к тебе

4) не делай другому того, чего не хочешь себе

7. Наука, изучающая мораль, называется:

1) культурология 2) этика 3) эстетика 4) этнография

8. Для норм морали характерен признак:

1) поддерживаются силами общественного воздействия

2) существуют в письменных источниках

3) санкционированы сверхъестественными силами

4) их соблюдение обеспечивается государством

9. Какая пара слов пропущена: «Мораль есть не что иное, как представление о том, что такое..... в поступках и человеческом обществе»:

1) сила и разум 2) добро и зло 3) борьба и уступки 4) закон и порядок

10. Исторически установившийся порядок поведения социальной группы в конкретной ситуации называется:

1) обычаем 2) статусом 3) этикетом 4) привычкой

11. Личностное ответственное следование нравственным ценностям, личное осознание необходимости безусловного выполнения моральных требований определяется категорией

1) долг 2) совесть 3) честь 4) достоинство

12. Уберите из ряда лишнее и озаглавьте строку:

А) Нравственные нормы, ценности, качества, принципы, идеалы, знания

Б) всеобщность, добровольность, духовность

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется в случае, если студент ответил правильно на 6 тестовых вопросов из 10;

- оценка «не зачтено» выставляется в случае, если студент ответил правильно менее, чем на 6 тестовых вопросов из 10.