

Министерство образования и науки Республики Башкортостан
ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено
на заседании МС
протокол № 1 от «30» августа 2024г.

Рассмотрено
на заседании ПЦК
профессионального цикла
протокол № 1 от «30» августа 2024г.
Председатель ПЦК _____ Г.Ф. Ямаева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.10 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
21.02.19 ЗЕМЛЕУСТРОЙСТВО

Разработала преподаватель _____ Пастернак А.Б.

2024 г.

I. Общие положения

Фонд оценочные средства (ФОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.10 «Профессиональная этика и психология делового общения».

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработаны в соответствии с: программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 21.02.19 Землеустройство (базовой подготовки).

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

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

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

- 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.

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл, реализуется за счет часов вариативной части циклов ППССЗ и направлена на формирование общих и профессиональных компетенций, личностных результатов

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции

Виды деятельности	Профессиональные компетенции, соответствующие видам деятельности
1	2
подготовка, планирование и выполнение полевых и камеральных работ по инженерно-геодезическим изысканиям	ПК 1.1. Выполнять полевые геодезические работы на производственном участке. ПК 1.2. Выполнять топографические съемки различных масштабов. ПК 1.3. Выполнять графические работы по составлению картографических материалов. ПК 1.4. Выполнять кадастровые съемки и кадастровые работы по формированию земельных участков. ПК 1.5. Выполнять дешифрирование аэро- и космических снимков для получения информации об объектах недвижимости. ПК 1.6. Применять аппаратно-программные средства для расчетов и составления топографических, межевых планов.
проведение технической инвентаризации и технической оценки объектов недвижимости	ПК 2.1. Проводить техническую инвентаризацию объектов недвижимости. ПК 2.2. Выполнять градостроительную оценку территории поселения. ПК 2.3. Составлять технический план объектов капитального строительства с применением аппаратно-программных средств. ПК 2.4. Вносить данные в реестры информационных систем различного назначения.
вспомогательная деятельность в сфере государственного кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав на объекты недвижимости, определения кадастровой стоимости	ПК 3.1. Консультировать по вопросам регистрации прав на объекты недвижимости и предоставления сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости (далее - ЕГРН). ПК 3.2. Осуществлять документационное сопровождение в сфере кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав на объекты недвижимости. ПК 3.3. Использовать информационную систему, предназначенную для ведения ЕГРН; ПК 3.4. Осуществлять сбор, систематизацию и накопление информации, необходимой для определения кадастровой стоимости объектов недвижимости.
осуществление контроля использования и охраны земельных ресурсов и окружающей среды, мониторинг земель	ПК 4.1. Проводить проверки и обследования для обеспечения соблюдения требований законодательства Российской Федерации. ПК 4.2. Проводить количественный и качественный учет земель, принимать участие в их инвентаризации и

	мониторинге. ПК 4.3. Осуществлять контроль использования и охраны земельных ресурсов. ПК 4.4. Разрабатывать природоохранные мероприятия.
--	---

Личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	ЛР 9

Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Способный реализовать лидерские качества в процессе профессиональной деятельности	ЛР 17
Обладающий стрессоустойчивостью и коммуникабельностью	ЛР 18
Проявляющий высокую ответственность и собственную инициативу	ЛР 19
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Обладающий мотивацией к самообразованию и развитию	ЛР 22
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 23

III. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
Взаимосвязь общения и деятельности	Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности	Устный опрос, тестирование
Цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения	Устный опрос, тестирование
Роли и ролевые ожидания в общении	Знание понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении, демонстрация гибкости в выборе подходящей ситуации роли	Устный опрос, тестирование

Виды социальных взаимодействий	Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия	Устный опрос, тестирование
Механизмы взаимопонимания в общении	Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия	Устный опрос, тестирование
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знание техник слушания и ведения беседы, способов цивилизованного влияния, этапов, стратегий и тактик, используемых в переговорном процессе	Устный опрос, тестирование
Этические принципы общения	Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения	Устный опрос, тестирование
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации	Устный опрос, тестирование
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния	Устный опрос, тестирование
Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Устный опрос, тестирование
<i>Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета</i>		

Оценивание выполненной работы осуществляется по традиционной пятибалльной системе:

Оценка «5» выставляется за

- уверенное и полное изложение материала с использованием стандартизированных терминов;
- обоснованное применение и умение пользоваться справочной литературой и документацией;

-допускается единичные несущественные ошибки при изложении материала, исправляемые самим обучающимся.

Оценка «4» выставляется за:

-достаточно полное изложение учебного материала с использованием стандартизированных терминов;

-обоснованное применение и умение справочной литературой и технической документацией;

-допускаются отдельные не существенные ошибки при изложении материала, исправляемые самим обучающимся или при указании преподавателя на ошибку.

Оценка «3» выставляется за:

-неполное изложение учебного материала и достаточное использование терминологии;

-допускаются отдельные существенные ошибки при изложении материала, исправляемые самим обучающимся с помощью преподавателя.

Оценка «2» выставляется за

-изложение материала неполное, бессистемное, допускаются существенные ошибки при объяснении;

-несамостоятельный ответ (обучающийся не может четко и правильно ответить на наводящие вопросы)

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

III. Структура контрольных заданий по учебной дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»

1. Этика профессиональной деятельности

Вопросы и задания

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «этика»:

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в) Аристотелем;

г) Сократом?

3. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «категория»?
4. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:
- а) «этика»;
 - б) «нравственность»;
 - в) «мораль».
- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
В. Наука, изучающая нравственность.
5. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его называли «золотым»?
6. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:
- а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
 - б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.
7. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?
8. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.
- а) да; б) нет.
9. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?
10. Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.
11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».
- Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:
- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
 - б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?
12. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?
13. Этикет— это:
- а) наука о морали;
 - б) манера поведения;
 - в) общая культура.
14. Нормами этикета являются:
- а) упорство, настойчивость;
 - б) принципиальность, бесприкословность;
 - в) вежливость, тактичность.
15. На нормах морали основаны *традиции, обычаи, привычки*. Дайте определение этим понятиям (для этого воспользуйтесь словарями, например словарем русского языка или Российским энциклопедическим словарем).

Объясните, почему важно знать традиции и обычаи.

16. Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом?

17. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

19. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

20. Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами? Ответ поясните.

21. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?

22. Чего нельзя делать во время приветствия?

23. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший—младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

24. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

25. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

Эталон ответов

1. а). Этика — наука о морали (нравственности). Мораль дает человеку возможность оценивать поступки окружающих людей, понять себя и осмыслить, правильно ли он живет, как надо жить, к чему необходимо стремиться.

2. в). Термин «этика» впервые употребил Аристотель для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки?»

3. Категория (греч. — высказывание, свидетельство) — форма осознания в понятиях всеобщих способов отношения человека к миру, отражающие наиболее общие и существенные свойства, законы природы, общества и мышления

- 4. а) - А;
- б) - Б;
- в) - В.

5. «Золотое» правило нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

«Золотым» оно стало именоваться потому, что ему придавалось очень большое значение и оно прочно укрепилось в общественном сознании. Например, русская пословица гласит: «Чего в другом не любишь, того сам не делай».

6. а) честь; б) совесть.

7. Добросовестное отношение к труду раскрывается в нормах и правилах: любовь к избранной профессии, стремление к совершенствованию мастерства, соблюдение дисциплины труда, аккуратность в выполнении своих обязанностей, бережное отношение к орудиям труда, желание поделиться секретами своего труда (наставничество) и т. п.

8. а).

9. В отношении руководителя к подчиненному: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».

В отношении подчиненного к своему начальству: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные»

10. Знание этикета — необходимое профессиональное качество, которое постоянно совершенствуется.

Культура поведения — часть делового этикета. Она рассматривает поступки и формы общения людей, которые основаны на нравственности, соблюдении определенных норм, правил и на эстетическом вкусе.

Не зная правил хорошего тона, можно попасть в нелепую ситуацию, дискредитировать себя и фирму.

11. а) тактичность; б) вежливость.

12. Истинная вежливость может быть только доброжелательной, благожелательной.

13. б).

14. в).

15. Обычай, привычка, традиция.

Придерживаясь традиций, можно избежать многих конфликтов, недопонимания. Важно знать традиции и обычаи той страны, куда человек едет в командировку или на отдых, учитывать их в дружеском общении, в деловых межличностных контактах.

16. Деловой этикет по сравнению с бытовым более официален, поэтому деловая вежливость не приемлет длительных благодарностей и извинений.

17. а), в), д), е).

18. в).

19. а) тактичность; б) корректность.

20. Скромность — способность личности сдерживать себя в обнаружении своих достоинств. Застенчивый — стыдливо-робкий в обращении, в поведении,

Следовательно, скромность не является синонимом застенчивости.

21. Входя в кабинет (комнату), следует приветствовать находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними.

22. Во время приветствия нельзя держать во рту сигарету, жевать, держать руку в кармане.

23. Первым здоровается младший; мужчина с женщиной; подчиненный с начальником; девушка с пожилым мужчиной.

24. а).

25. Сказанные слова демонстрируют уровень культуры, являются индикатором воспитанности.

2. Этика и этикет профессиональной деятельности

1. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

2. Хороший вкус — это:
- а) стиль;
 - б) элегантность;
 - в) мода.
3. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.
- а) «Алло, это кто?»
 - б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
 - в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
 - г) «Лады, договорились. Пока»
 - д) «Куда я попала?»
 - е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»
4. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?
5. Почему *деловую переписку* называют *общением в миниатюре*?
6. При обмене визитными карточками получивший сразу же убрал ее в кейс. Какие правила этикета он нарушил?
7. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:
- а) отличаются по размеру;
 - б) не отличаются;
 - в) отличаются по цвету;
 - г) отличаются за счет «украшательств».
8. Укажите правильный ответ. Деловой протокол — это:
- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
 - б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
 - в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны.
9. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:
- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
 - б) не доверяй никому и уважай себя;
 - в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
 - г) принцип деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);
 - д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;
 - е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.
10. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к *деловому этикету*.
- а) делайте все вовремя;
 - б) громко не смейтесь;
 - в) сдерживайте свое раздражение;
 - г) не болтайте лишнего;
 - д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
 - е) думайте о других, а не только о себе;
 - ж) не будьте неряшливы;

- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

11. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

12. Укажите правильный ответ. Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

13. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

- а) да; б) нет.

14. Кем был впервые введен термин «этика»:

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом?

15. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «категория»?

16. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

17. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

18. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:

- а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
- б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

19. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

20. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

- а) да; б) нет.

21. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

22. Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.

23. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Kassир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

24. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

25. Этикет— это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

Эталон ответов

1. Сказанные слова демонстрируют уровень культуры, являются индикатором воспитанности.

2. б).

3. а), в), г), д).

4. Мужчина, позвонивший женщине, ждет, когда она первой положит трубку.

5. Деловая переписка способствует установлению взаимосвязей с потребителями, с различными службами. Деловая переписка так же, как и деловое общение, должна быть грамотной, корректной, основанной на соблюдении этических принципов.

6. Получивший визитную карточку должен прочитать ее, поблагодарить и потом убрать.

7. 6).

8. в).

9. а), в), д).

10. а), г), д), е), з), и).

11. а).

12. г).

13. ж).

14. а).

Этика — наука о морали (нравственности). Мораль дает человеку возможность оценивать поступки окружающих людей, понять себя и осмыслить, правильно ли он живет, как надо жить, к чему необходимо стремиться.

15. в). Термин «этика» впервые употребил Аристотель для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки?»

16. Категория (греч. — высказывание, свидетельство) — форма осознания в понятиях всеобщих способов отношения человека к миру, отражающие наиболее общие и существенные свойства, законы природы, общества и мышления

17. а) - А;
б) - Б;
в) - В.

18. «Золотое» правило нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

«Золотым» оно стало именоваться потому, что ему придавалось очень большое значение и оно прочно укрепилось в общественном сознании. Например, русская пословица гласит: «Чего в другом не любишь, того сам не делай».

19. а) честь; б) совесть.

20. Добросовестное отношение к труду раскрывается в нормах и правилах: любовь к избранной профессии, стремление к совершенствованию мастерства, соблюдение дисциплины труда, аккуратность в выполнении своих обязанностей, бережное отношение к орудиям труда, желание поделиться секретами своего труда (наставничество) и т. п.

21. а).

22. В отношении руководителя к подчиненному: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».

В отношении подчиненного к своему начальству: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные»

23. Знание этикета — необходимое профессиональное качество, которое постоянно совершенствуется.

Культура поведения — часть делового этикета. Она рассматривает поступки и формы общения людей, которые основаны на нравственности, соблюдении определенных норм, правил и на эстетическом вкусе.

Не зная правил хорошего тона, можно попасть в нелепую ситуацию, дискредитировать себя и фирму.

24. а) тактичность; б) вежливость.

25. Истинная вежливость может быть только доброжелательной, благожелательной.

3. Психология общения

Вариант № 1

Вопросы и задания

1. Часто можно слышать, что общение является основой человеческого бытия. Что такое бытие?

2. 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.

3. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

- а) да; б) нет. Ответ поясните.

4. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

5. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное;
б) интерактивное;

- в) манипулятивное;
- г) перцептивное;
- д) диалогическое;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

6. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.
12. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?
13. 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.
14. Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке: 1) «эффект ореола»; 2) «эффект проекции»; 3) «эффект упреждения». В литературе один из «эффектов» имеет еще и другое название. Какой это «эффект» и какое название встречается в литературе?
15. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:
- а) «эффектом ореола»;
 - б) «эффектом проекции»;
 - в) «эффектом упреждения».
16. 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 поставить 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.
17. Что является *высшей формой эмпатии*? Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.
18. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?
19. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:
- а) стереотипизация;
 - б) каузальная атрибуция;
 - в) все ответы верны;
 - г) все ответы неверны.
20. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:
- а) внешняя атрибуция;
 - б) внутренняя атрибуция;
 - в) стимульная атрибуция.

Эталон ответов

1. «Бытие» — наиболее широкая по объему, охватывающая все многообразие реального мира категория, обозначающая доступную нам совокупность существующего, мир в целом.

Понятию «бытие» равнозначны термины «действительность», «сущее»

Без общения невозможно существование человеческого общества. Человек становится человеком только в процессе общения, установления межличностных отношений.

2. а).

3. б) нет. Общение — это процесс *обмена* информацией.

4. Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».

5. а), в), д).

6. А — 2) принцип доверительности.

Б — 1 — 2) принцип «здесь и сейчас».

В — 4) принцип проблематизации.

Г — 5) принцип персонифицирования.

Д — 3) принцип паритетности.

7. б) формирующая функция. Она проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Окружающие взрослые научили ребенка читать, говорить, писать, есть, пить, правильно вести себя в обществе.

8. а), в), г), е).

9. А-1); Б-4); В-3); Г-2). Ю. А-2); Б-1); В-3).

11. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличностного общения. Диалогическое общение основано на равноправии партнеров.

12. Роль — способ поведения, который задается обществом.

13. в), д).

14. 3) «эффект упреждения», или «эффект первичности и новизны».

15. б) «эффект проекции».

16. А-2); Б — 3); В- 1); Г — 4).

17. Высшая форма эмпатии действенная. Она характеризует нравственную сущность человека.

18. «Включается» идентификация.

19. б).

20. а).

Вариант № 2

1. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

а) конкуренция;

б) кооперация.

2. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

а) кооперация;

б) конкуренция.

3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:
- а) возраста;
 - б) пола;
 - в) социального статуса;
 - г) типа темперамента;
 - д) национальности;
 - е) все ответы верны;
 - ж) все ответы неверны.
7. Кинесика изучает:
- а) прикосновения в процессе общения;
 - б) внешнее проявление человека;
 - в) расположение собеседников в пространстве.
8. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?
- а) да;
 - б) нет.
- Ответ поясните на примере.
9. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:
- а) расслабленная улыбка;
 - б) смущенная улыбка;
 - в) усмешка.
10. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:
- а) сентиментальным;
 - б) скрывающим собственные намерения;
 - в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны.
11. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:
- а) неуверенность;
 - б) превосходство и гордость;
 - в) скрытое наблюдение.
12. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
 - б) интерес к собеседнику и его признание;
 - в) проявление подчеркнутого неуважения.
13. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:
- а) превосходство;
 - б) партнерское отношение;
 - в) стремление к подчинению.
14. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
- а) руки, скрещенные на груди;
 - б) руки на бедрах;
 - в) рука, поддерживающая подбородок.
15. 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.
16. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:
- а) скрещенные ноги и руки;
 - б) наклон головы;
 - в) руки на бедрах.
17. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:
- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
 - б) почесывание подбородка;
 - в) прикладывание рук к груди.
18. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:
- а) руки, скрещенные на груди;
 - б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
 - в) прикрытие рта ладонью.
19. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:
- а) открытости;
 - б) готовности;
 - в) защиты.
20. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:
- а) боязливое;
 - б) уверенного;
 - в) покорного.

Эталон ответов

- 1. б).
- 2. б).
- 3. а).
- 4. е),
- 5. в).
- 6. е).

7. б).

8. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значений. Например: закрытая поза — «руки скрещены на груди», но в холодном помещении это может означать, что человек замерз.

9. а).

10. в).

11. б).

12. б).

13. б).

14. а).

15. а), в).

16. в).

17. б).

18. б).

19. б).

20. б).

Вариант № 3

1. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

2. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*!

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:

- а) эффективного общения;
- б) неэффективного общения.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

8. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

а) выяснение;

б) перефразирование;

в) резюмирование;

г) отражение чувств.

9. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

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.

10. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

11. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

12. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов.

Комплимент и лесть — это одно и то же?

а) да; б) нет.

Ответ поясните. Чтобы ответить на этот вопрос, воспользуйтесь словарями (например, Словарем русского языка С.И.Ожегова).

13. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

14. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

15. Найдите подтверждение приема «имя собственное» в книге Д.Кар-неги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» (М., 1989).

16. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель».

17. 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.

18. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.

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

- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
- б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы.

20. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

- а) принуждение;
- б) понимание;
- в) заинтересованность.

1. б).
2. б), д).
3. б).
4. в), г).
5. а) - 2, б) - 1.
6. б), г).
7. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.
8. в).
9. б), в).
10. а) - 4, б) — 3, в) - 2, г) - 1.
11. б), г).
12. б). Комплимент — любезные, приятные слова, лестный отзыв. Лесть — лицемерное, угодливое восхваление.
13. е).
14. б).
15. Карнеги Д. Часть 2; глава 3.
16. в).
17. а), в), г), д), ж), и).
18. а).
19. б).
20. б).

Вариант № 4

1. Общение передаваемое посредством мимики, жестов, символов, знаков - это...:
 - 1) массовое;
 - 2) невербальное;
 - 3) косвенное.
2. К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:
 - 1) идентификация;
 - 2) вербальность;
 - 3) компетентность.
3. Эмпатия – это...:
 - 1) способ формирования образа другого человека;
 - 2) способ уподобления себя другому человеку;
 - 3) способ восприятия другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.
4. Психологический контакт – это...:
 - 1) ответная реакция партнера по общению;
 - 2) взаимная заинтересованность партнеров по общению;
 - 3) совместная деятельность.
5. Тот, кто передает сообщение - это...:
 - 1) оратор;
 - 2) коммуникатор;
 - 3) реципиент.
6. Совокупность коммуникативных умений говорить и слушать – это...:
 - 1) стратегия общения;

- 2) тактика общения;
 - 3) техника общения.
7. Характерные признаки «открытой» позы:
- 1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;
 - 2) сидя ноги вытянуты;
 - 3) руки скрещены на груди.
8. Виды рефлексивного слушания:
- 1) выяснение;
 - 2) перефразирование;
 - 3) молчание.
9. Обратная связь в общении - это...:
- 1) сообщение, адресованное другому человеку, о том как его воспринимают, что чувствуют;
 - 2) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта;
 - 3) способность понимать людей и взаимодействовать с ними.
10. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента —это прием:
- 1) «золотые слова»;
 - 2) «зеркало отношений»;
 - 3) «терпеливый слушатель».
11. К направленности личности относят:
- 1) темперамент, характер;
 - 2) мировоззрение, идеалы, убеждения;
 - 3) чувства, эмоции, сила воли.
12. На формирование личности относят следующие факторы:
- 1) воспитание, образование, саморазвитие;
 - 2) имидж человека, его психологические свойства;
 - 3) мнение окружающих.
14. Самосознанием личности является:
- 1) познание человеком самого себя;
 - 2) осмысление процесса нравственности и моральной ответственности;
 - 3) осознание человеком самого себя как члена общества, своих взаимоотношений с окружающим миром, другими людьми, своих действий и поступков, мыслей и чувств, всего многообразия качеств личности.
15. Важнейшими качествами внимания личности являются:
- 1) характер раздражения, его сила, новизна, контраст;
 - 2) концентрация, интенсивность, направленность, активность, объем, переключение, распределение, устойчивость;
 - 3) отношение раздражителя к потребностям, направленность.
16. Воспитание в широком смысле это:
- 1) преднамеренное создание или корректировка условий для формирования направленности личности;
 - 2) целенаправленное воздействие на сознание, чувства и волю детей для развития у них профессионально значимых качеств;
 - 3) целенаправленное создание условий для усвоения подрастающими поколениями культурного опыта.
17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют аффекту:
- 1) длительное эмоциональное состояние, окрашивающее мысли, действия и поведение человека;
 - 2) выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности и к самому себе;
 - 3) сильное кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.

18. К психическим состояниям личности относятся:
- 1) эмоции, чувства, сила воли;
 - 2) характер, темперамент, способности, интересы;
 - 3) внимание, воображение, память, ощущения, речь, мышление.
19. Выберите то из определений, которое по смыслу соответствует понятию - «сангвиник»:
- 1) склонность к переживаниям, вялость, застенчивость и робость общения с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;
 - 2) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач;
 - 3) энергичность, порывистость, неуравновешенность, работоспособность, склонность к лидерству, быстрота смены настроения.
20. Психический процесс, определяющий сосредоточенность сознания при выполнении какой-либо деятельности, это...:
- 1) восприятие;
 - 2) внимание;
 - 3) мышление.

Эталон ответов

1. 2)
2. 1)
3. 3)
4. 2)
5. 2)
6. 3)
7. 1)
8. 3)
9. 1)
10. 3)
11. 2)
12. 1)
13. 3)
14. 3)
15. 2)
16. 3)
17. 3)
18. 1)
19. 2)
20. 2)

5. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

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. 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.

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 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 этой жelanия 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.
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.
11. 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?»
12. 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.
13. Конфликтоген - это слова, действия (бездействия), которые:
- а) способствуют возникновению конфликта;
 - б) препятствуют возникновению конфликта;
 - в) помогают разрешить конфликт.
14. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «внутриличностный конфликт»:
- а) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;
 - б) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;
 - в) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
15. Конфликтная ситуация - это...:
- а) стечение обстоятельств;
 - б) накопившиеся противоречия;
 - в) открытое противостояние интересов.

16. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «конструктивный конфликт»:
- а) конфликт, при котором разрушаются межличностные связи, резко снижается продуктивность работы, а решение проблемы становится невозможным;
 - б) конфликт, не выходящий за рамки деловых отношений;
 - в) конфликт, проявляющийся как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.
17. Разрешить конфликт - это ...:
- а) устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент;
 - б) не обращать внимания на конфликтующего партнера;
 - в) извиниться.
18. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «межличностный конфликт»:
- а) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;
 - б) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;
 - в) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
19. Правильное поведение в конфликтной ситуации, это...:
- а) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
 - б) демонстрируйте свое превосходство;
 - в) смотрите на ситуацию только со своей позиции.
20. Стратегии поведения в конфликте - это...:
- а) доминирование, провоцирование;
 - б) избегание, соперничество;
 - в) аргументация, оправдание.

Эталон ответов

- 1. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.
- 2. е).
- 3. б).
- 4. а).
- 5. а) - 1, б) - 2.
- 6. б).
- 7 а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.
- 8 2, 3, 5.
- 9. б).
- 10. а), в), д).
- 11. а), в), г), е).
- 12. а), б), г), е).
- 13.а)
- 14.в)
- 15.б)
- 16.б)
- 17.а)
- 18. в)
- 19. а)
- 20. б)

6. Проявление индивидуальных особенностей личности

в деловом общении

Вариант № 1

Вопросы и задания

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:

- а) личность;
- б) индивидуальность.

2. Раскройте сущность определения «личности». Какая функция общения играет ведущую роль в процессе становления личности?

3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии.

1. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание.

2. Динамическая характеристика психической деятельности.

3. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к риску и действиям.

5. Укажите особенности, которые характеризуют *флегматика*:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпеливость;
- з) общительность;

и) стойкие формы поведения; к) непоседливость; л) быстрая переключаемость; м) бедность движений.

6. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, неэргичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

7. Укажите особенности, которые характеризуют *холерика*:

- а) энергичность;
- б) выдержанность;
- в) переменчивость настроения;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) общительность;
- е) подвижность;
- ж) порывистость в движениях;
- з) ровное и спокойное настроение;
- и) возбужденное состояние;
- к) невыразительность речи;

- л) быстрая приспособляемость к новой обстановке;
 м) громкая речь.
 8. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:
 а) сангвиника;
 б) меланхолика;
 в) флегматика;
 г) холерика.

9. Заполните таблицу.

Характеристика типов темперамента

№ п\п	Характеристика	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
1	Поведение				
2	Эмоции				
3	Настроение				
4	Адаптация				
5	Терпение				
6	Общительность				
7	Отношение к критике				
8	Отношение к новому				

10. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности — это:

- а) характер;
 б) темперамент.

11. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
 б) темперамент;
 в) все ответы верны;
 г) все ответы неверны.

12. Основой характера является:

- а) воля;
 б) эмоции;
 в) способности.

13. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:

- а) свойства темперамента;
 б) волевые черты характера;
 в) все ответы верны;
 г) все ответы неверны.

14. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий — это:

- а) темперамент;
 б) характер;
 в) воля.

15. *Решительный* и *торопливый* — это синонимы? а) да; б) нет.

Ответ поясните

16. Вспомните уроки литературы и объясните образ «лишнего человека» с позиции основных этапов *волевого процесса*.

17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют:
а) целеустремленности; б) самообладанию; в) самостоятельности; г) решительности; д) настойчивости.

1. Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.

2. Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при достижении целей.

3. Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлекать человека от достижения поставленной цели.

4. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.

5. Способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть.

18. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение приятных решений — это:

- а) настойчивость;
- б) самостоятельность;
- в) исполнительность.

19. В течение пяти лет девушка поступала в один и тот же институт и каждый год не набирала нужного количества проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

20. Закончите предложения, которые вам соответствуют.

- 1. Мне трудно себя назвать волевым человеком потому, что...
- 2. Мои друзья считают меня волевым человеком из-за того, что...
- 3. Я считаю себя волевым человеком потому, что...

4. Некоторые знакомые называют меня безвольным из-за того, что... С целью обоснованности ответа проанализируйте основные волевые качества человека.

21. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

- а) темперамент;
- б) волю;
- в) способности.

22. Способности проявляются:

- а) в знаниях, умениях, навыках;
- б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

23. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями;
- б) с задатками;
- в) со специальными способностями.

24. Высокий уровень развития специальных способностей называют:

- а) одаренностью;
- б) талантливостью.

25. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют:
а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту.

- 1. Сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.
- 2. Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.

3. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающие действия, мысли и поведение человека.
4. Явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе.
26. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:
- а) астенические;
 - б) стенические.
27. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях:
- а) «Что-то я сегодня не в духе», — говорит коллега, после неудачного разговора с клиентом;
 - б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (Из разговора двух приятелей);
 - в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и отшвырнул его в сторону.
28. Что означают выражения: «Смотреть сквозь розовые очки», «Видеть все в темном цвете»?
29. Опишите эмоции холерика, флегматика, сангвиника, меланхолика.
30. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:
- а) для холерика;
 - б) для сангвиника;
 - в) для флегматика;
 - г) для меланхолика.
31. Укажите правильный ответ. Научные работы по клонированию сопровождаются:
- а) интеллектуальными чувствами;
 - б) нравственными;
 - в) эстетическими;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны. Выбор ответа аргументируйте.
32. Мимика и пантомимика:
- а) помогают общению;
 - б) препятствуют общению;
 - в) ни помогают, ни препятствуют.
33. Проявление эмоций зависит:
- а) от воспитания;
 - б) от темперамента;
 - в) от привычек;
 - г) от принятых правил приличия;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
34. Волевые действия проявляются в умении:
- а) контролировать свои эмоции;
 - б) сдерживать себя;
 - в) проявлять терпение;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны.
35. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:
- а) по вербальным средствам общения;
 - б) по невербальным средствам общения;
 - в) все ответы верны;
 - г) все ответы неверны.

1.6).

2. Личность — это человек, включенный в систему общественных отношений; он формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

В процессе становления личности ведущей функцией общения является формирующая.

3. а) - 2, б) - 3, в) - 1.

5. б), г), е), ж), и), м).

6. а) - 2, б) - 3, в) - 4, г) - 1.

7. а), в), д), е), ж), и), л), м).

8. в).

9. Таблица:

№ п\п	Характеристика	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
1	Поведение	Неуравновешенное	Достаточно уравновешенное	Абсолютно уравновешенное	Уравновешенное
2	Эмоции	Сильные	Поверхностные	Слабые	Глубокие, длительные
3	Настроение	Неустойчивое	Устойчивое, жизнерадостное	Устойчивое	Неустойчивое (преобладает пессимизм)
4	Адаптация	Хорошая	Отличная	Медленная	Трудная
5	Терпение	Слабое	Умеренное	Очень большое	Слабое
6	Общительность	Высокая	Умеренная (равномерная)	Невысокая	Низкая
7	Отношение к критике	Возбужденное	Спокойное	Безразличное	Обидчивое
8	Отношение к новому	Положительное	Безразличное	Отрицательное	Положительно, сменяется отрицательным и наоборот

10. а

11. а

12. а

13. б

14. в

15.6

Решительный: 1. Твердый в поступках, не колеблющийся. 2. Исполненный твердости, непреклонности.

Торопливый — склонный торопиться, поспешный, быстрый.

16. «Лишний человек» — принимает хорошие решения, но не доводит свои начинания до конца, т.е. полное отсутствие четвертого этапа волевого процесса.

17. а) - 5, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 2.

18. в.

19. Целеустремленность, настойчивость.

21. в

22. б

23. б

24. б

25. а) - 4, б) - 3, в) - 2, г) - 1.

26. б
27. а) настроение.
б) страсть.
в) аффект.
28. Взаимосвязь цвета и настроения.
29. Холерик — сильные эмоции; флегматик — слабые; сангвиник — поверхностные; меланхолик — глубокие, длительные.
30. б
31. а), б)
32. а
33. д
34. г
35. в)

Тестовый лист для проведения дифференцированного зачета Вариант № 1

1. 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.
2. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:
 - 1) внешняя атрибуция;
 - 2) внутренняя атрибуция;
 - 3) стимульная атрибуция.
3. К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте?

 - 1) идентификация;
 - 2) аттракция;
 - 3) стереотипизация;
 - 4) каузальная атрибуция?
4. Приведите пример *стереотипов*, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?
5. 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.

6. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- 1) ориентация на контроль;
- 2) ориентация на понимание.

7. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

- 1) монологическое общение;
- 2) диалогическое общение. Ответ поясните.

8. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- 1) конкуренция;
- 2) кооперация.

9. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- 1) кооперация;
- 2) конкуренция.

10. Общение-это...

1) планомерное и целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций;

2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности;

3) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков.

11. Психологические приёмы в деловом общении:

- 1) произнесение вслух имени и отчества собеседника;
- 2) регулярное перебивание собеседника;
- 3) доброе и приятное выражение лица.

12. Вербальное средство общения:

- 1) интонация;
- 2) мимика;
- 3) речь.

13. Функции общения:

- 1) социальная;
- 2) креативная;
- 3) экспрессивная.

14. Виды общения:

1) целевое; 2) косвенное; 3) манипулятивное.

15. Характерные признаки «открытой» позы:

- 1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;
- 2) сидя ноги вытянуты;
- 3) руки скрещены на груди.

16. Виды рефлексивного слушания 1) выяснение 2) перефразирование 3) молчание.

17. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:

1) перцептивную; 2) интерактивную 3) коммуникативную.

18. Эффективный метод воздействия на клиента в сфере обслуживания:

- 1) внушение
- 2) принуждение

- 3) убеждение.
19. Основными элементами техники речи является:
- 1) доходчивость, выразительность, логичность построения речи;
 - 2) темп, модуляция голоса, ритм, дикция;
 - 3) плачь, смех, кашель, вздохи, паузы.
20. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:
- 1) жестикуляция и позы;
 - 2) мимика и пантомимика;
 - 3) человеческая речь
21. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:
- 1) для холерика;
 - 2) для сангвиника;
 - 3) для флегматика;
 - 4) для меланхолика.
22. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:
- 1) астенические;
 - 2) стенические
 - д) все ответы неверны. Выбор ответа аргументируйте.
23. Мимика и пантомимика:
- 1) помогают общению;
 - 2) препятствуют общению;
 - 3) ни помогают, ни препятствуют.
24. Проявление эмоций зависит:
- 1) от воспитания;
 - 2) от темперамента;
 - 3) от привычек;
 - 4) от принятых правил приличия;
 - 5) все ответы верны;
 - 6) все ответы неверны.
25. Волевые действия проявляются в умении:
- 1) контролировать свои эмоции;
 - 2) сдерживать себя;
 - 3) проявлять терпение;
 - 4) все ответы верны;
 - 5) все ответы неверны.

Эталон ответов

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
	А-2, Б-1, В-3.	1	3	-	А-3, Б-1, В-2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	1	5	4

Вариант № 2

1. Способ внутреннего осмысления проблем другого человека и своего внутреннего «Я» - это...:
 - 1) стереотипизация; 2) рефлексия; 3) обратная связь.
2. Какой из видов общения предполагает контакт не на прямую, а через посредника?
 - 1) непосредственное; 2) косвенное; 3) невербальное.
3. Какой процент информации передается по невербальным каналам?
 - 1) около 30%; 2) около 50% 3) более 65%.
4. Сторона общения:
 - 1) коммуникативная; 2) экспрессивная; 3) интегративная.
5. Социальная перцепция - это...:
 - 1) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми;
 - 2) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию между собеседниками;
 - 3) процесс восприятия партнеров по общению.
6. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:
 - 1) перцептивную; 2) интерактивную; 3) коммуникативную.
7. Жесты, связанные с движением рук и выражающие определенные привычки человека – это...:
 - 1) жесты - регуляторы; 2) жесты - адаптеры; 3) жесты-иллюстраторы.
8. Социальная (или деловая) зона общения предполагает:
 - 1) расстояние от 0,5-1,2 м;
 - 2) расстояние от 1,2-3,7 м;
 - 3) расстояние свыше 4 метров.
9. Аргументы применяют с целью:
 - 1) защиты своих взглядов и намерений;
 - 2) доказательства своего превосходства;
 - 3) склонить партнера на какие-либо действия.
12. Индивид - это...:
 - 1) человек, взятый в системе таких его психологических характеристик, которые определяют его нравственные поступки, имеющие существенное значение для него самого и для окружающих;
 - 2) любой человек;
 - 3) родовое понятие, указывающее на отнесенность существа к человеческому роду.
13. Темперамент в психологии понимается как:
 - 1) индивидуальное сочетание устойчивых психических особенностей человека, обеспечивающий типичный для данного человека способ поведения;
 - 2) сплав результатов воспитания и индивидуального своеобразия личности;
 - 3) комплекс врожденных «сценариев» способов поведения личности в деятельности и общении.
15. Основными функциями речи в психологии считаются:
 - 1) коммуникативная, перцептивная, интерактивная;
 - 2) обобщения, объединения;
 - 3) развивающая, информационная, рефлексивная.
16. Человек появляется на свет:
 - 1) с общими способностями; 2) с задатками; 3) со специальными способностями.
17. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует эмоциям:
 - 1) длительное эмоциональное состояние, окрашивающее мысли, действия и поведение человека;

2) выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности и к самому себе;

3) яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.

18. Индивидуально - психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной форме и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

1) темперамент; 2) волю; 3) способности.

19. Выберите те из определений, которое по смыслу соответствует понятию - «холерик»:

1) склонность к переживаниям, вялость, застенчивость и робость общения с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;

2) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач;

3) энергичность, порывистость, неуравновешенность, работоспособность, склонность к лидерству, быстрота смены настроения.

20. К эмоциональным состояниям личности относятся:

1) мечта, ощущения; 2) стыд, презрение, радость 3) восприятие.

21. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:

1) личность;

2) индивидуальность.

22. Раскройте сущность определения «личности». Какая функция общения играет ведущую роль в процессе становления личности? Верно ли утверждение?

Личность — это человек, включенный в систему общественных отношений; он формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

1) да

2) нет

23. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии.

1. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание.

2. Динамическая характеристика психической деятельности.

3. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к риску и действиям.

24. Укажите особенности, которые характеризуют *флегматика*:

1) повышенная активность;

2) длительная работоспособность;

3) энергичность;

4) сосредоточенность внимания;

5) вспыльчивость;

6) молчаливость;

7) терпеливость;

8) общительность;

9) стойкие формы поведения;

25. Основой характера является:

1) воля;

2) эмоции;

3) способности.

Эталон ответов

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	1	а - 2, б - 3, в - 1	2, 4, 6, 7, 9	1

Вариант № 3

1. Общение передаваемое посредством мимики, жестов, символов, знаков - это...:
 - 1) массовое; 2) невербальное; 3) косвенное.
2. Эмпатия – это...:
 - 1) способ формирования образа другого человека;
 - 2) способ уподобления себя другому человеку;
 - 3) способ восприятия другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.
3. Тот, кто передает сообщение - это...:
 - 1) оратор; 2) коммуникатор; 3) реципиент.
4. Совокупность коммуникативных умений говорить и слушать – это...:
 - 1) стратегия общения; 2) тактика общения; 3) техника общения.
5. Характерные признаки «открытой» позы:
 - 1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;
 - 2) сидя ноги вытянуты;
 - 3) руки скрещены на груди.
6. Виды рефлексивного слушания:
 - 1) выяснение; 2) перефразирование; 3) молчание.
7. Обратная связь в общении - это...:
 - 1) сообщение, адресованное другому человеку, о том как его воспринимают, что чувствуют;
 - 2) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта;
 - 3) способность понимать людей и взаимодействовать с ними.
8. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента –это прием:
 - 1) «золотые слова»;
 - 2) «зеркало отношений»;
 - 3) «терпеливый слушатель».
9. К направленности личности относят:
 - 1) темперамент, характер;
 - 2) мировоззрение, идеалы, убеждения;
 - 3) чувства, эмоции, сила воли.
10. На формирование личности относят следующие факторы:
 - 1) воспитание, образование, саморазвитие;

- 2) имидж человека, его психологические свойства;
 - 3) мнение окружающих.
11. Способности понимаются в психологии как:
- 1) генетически анатомо - физиологические особенности нервной системы;
 - 2) результат проявления типа врожденной конституции организма человека;
 - 3) индивидуальные особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности и легкость овладения ею.
12. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют аффекту:
- 1) длительное эмоциональное состояние, окрашивающее мысли, действия и поведение человека;
 - 2) выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности и к самому себе;
 - 3) сильное кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.
13. К психическим состояниям личности относятся:
- 1) эмоции, чувства, сила воли;
 - 2) характер, темперамент, способности, интересы;
 - 3) внимание, воображение, память, ощущения, речь, мышление.
14. Выберите то из определений, которое по смыслу соответствует понятию - «сангвиник»:
- 1) склонность к переживаниям, вялость, застенчивость и робость общения с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;
 - 2) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач;
 - 3) энергичность, порывистость, неуравновешенность, работоспособность, склонность к лидерству, быстрота смены настроения.
15. Стремление выйти из конфликта, не решая его, это...:
- 1) соперничество;
 - 2) компромисс;
 - 3) избегание.
16. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию - «конфликт»:
- 1) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;
 - 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.
17. Разрешить конфликт - это ...:
- 1) устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент;
 - 2) не обращать внимания на конфликтующего партнера;
 - 3) извиниться.
18. Конфликтоген - это ...:
- 1) стечение конфликтных обстоятельств;
 - 2) слова, действия, либо бездействия, приводящие к конфликту;
 - 3) конфликтная ситуация.
19. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу подходит к понятию «нравственность»:
- 1) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;
 - 2) осмысление ценности не только самого себя, но и других;
 - 3) наука изучающая нравственность.

20. Кем был впервые введен термин «этика»?
- 1) Архимедом;
 - 2) Аристотелем;
 - 3) Сократом.
21. Нормами этикета являются:
- 1) упорство, настойчивость;
 - 2) принципиальность, непрекословность;
 - 3) вежливость, тактичность.
22. Взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь - это....:
- 1) межгрупповая коммуникация;
 - 2) межличностная коммуникация;
 - 3) экспрессивная коммуникация.
23. Коммуникация в общении, это:
- 1) знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей в профессиональной сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами;
 - 2) процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого;
 - 3) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию.
24. В структуру речевого общения входят:
- 1) значение и смысл слов, фраз; речевые звуковые явления; выразительные качества голоса;
 - 2) вербальные и невербальные средства общения;
 - 3) каналы передачи информации.
25. Определите какой тип общения относится к межличностному общению:
- 1) интерактивное;
 - 2) диалогическое;
 - 3) перцептивное.

Эталон ответов

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
	2	3	2	3	1	1	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2

Вариант № 4

1. Способ внутреннего осмысления проблем другого человека и своего внутреннего «Я» - это....:
- 1) стереотипизация;
 - 2) рефлексия;
 - 3) обратная связь.
2. Какой из видов общения предполагает контакт не на прямую, а через посредника?
- 1) непосредственное;
 - 2) косвенное;

- 3) невербальное.
3. Какой процент информации передается по невербальным каналам?
- 1) около 30%;
 - 2) около 50%
 - 3) более 65%.
4. Сторона общения:
- 1) коммуникативная;
 - 2) экспрессивная;
 - 3) интегративная.
5. Социальная перцепция - это...:
- 1) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми;
 - 2) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию между собеседниками;
 - 3) процесс восприятия партнеров по общению.
6. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:
- 1) перцептивную;
 - 2) интерактивную;
 - 3) коммуникативную.
7. Жесты, связанные с движением рук и выражающие определенные привычки человека – это...:
- 1) жесты - регуляторы;
 - 2) жесты - адаптеры;
 - 3) жесты-иллюстраторы.
8. Социальная (или деловая) зона общения предполагает:
- 1) расстояние от 0,5-1,2 м;
 - 2) расстояние от 1,2-3,7 м;
 - 3) расстояние свыше 4 метров.
9. Аргументы применяют с целью:
- 1) защиты своих взглядов и намерений;
 - 2) доказательства своего превосходства;
 - 3) склонить партнера на какие-либо действия.
10. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?:
- 1) перебивает, делает клиенту критические замечания, комментирует сказанное им;
 - 2) обдумывает свои личные проблемы и сосредоточен на них;
 - 3) внимательно слушает, не перебивает, дает клиенту возможность высказаться до конца.
11. Структура личности – это:
- 1) относительно устойчивая связь и взаимодействие всех сторон личности как целостного образования, а именно: направленность, знания, умения, навыки и индивидуально-типологические особенности;
 - 2) взаимосвязь трех подструктур: «Я» - сознания, «ОНО» – подсознания и «СВЕРХ-Я» – влияния общества, его моральных чувств и требований к поведению личности;
 - 3) индивидуальное соотношение «реального Я» и «идеального Я».
12. Индивид - это...:
- 1) человек, взятый в системе таких его психологических характеристик, которые определяют его нравственные поступки, имеющие существенное значение для него самого и для окружающих;
 - 2) любой человек;

- 3) родовое понятие, указывающее на отнесенность существа к человеческому роду.
14. Мотив в психологии понимается как:
- 1) побуждение к совершению поведенческого акта, порожденное системой потребностей человека;
 - 2) совокупность внешних и внутренних условий реализации деятельности человека;
 - 3) причина, лежащая в основе деятельности и поведения человека.
15. Основными функциями речи в психологии считаются:
- 1) коммуникативная, перцептивная, интерактивная;
 - 2) обобщения, объединения;
 - 3) развивающая, информационная, рефлексивная.
16. Человек появляется на свет:
- 1) с общими способностями;
 - 2) с задатками;
 - 3) со специальными способностями.
17. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует эмоциям:
- 1) длительное эмоциональное состояние, окрашивающее мысли, действия и поведение человека;
 - 2) выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности и к самому себе;
 - 3) яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.
18. Индивидуально - психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной форме и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:
- 1) темперамент;
 - 2) волю;
 - 3) способности.
19. Выберите те из определений, которое по смыслу соответствует понятию - «холерик»:
- 1) склонность к переживаниям, вялость, застенчивость и робость общения с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;
 - 2) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач;
 - 3) энергичность, порывистость, неуравновешенность, работоспособность, склонность к лидерству, быстрота смены настроения.
20. К эмоциональным состояниям личности относятся:
- 1) мечта, ощущения;
 - 2) стыд, презрение, радость;
 - 3) восприятие.
21. К психическим процессам личности относятся:
- 1) эмоции, чувства, сила воли;
 - 2) темперамент, способности, интересы;
 - 3) память, внимание, мышление, воображение, ощущения, речь.
22. Поиск решения в конфликте, удовлетворяющий интересы двух сторон, это...:
- 1) компромисс;
 - 2) сотрудничество;
 - 3) приспособление.
23. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «межличностный конфликт»:
- 1) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;

- 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.
24. Правильное поведение в конфликтной ситуации, это....:
- 1) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
 - 2) демонстрируйте свое превосходство;
 - 3) смотрите на ситуацию только со своей позиции.
25. Стратегии поведения в конфликте - это....:
- 1) доминирование, провоцирование;
 - 2) избегание, соперничество;
 - 3) аргументация, оправдание.

Эталон ответов

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

3.2.1. Печатные издания

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие/Кошечкина И.П., Канге А.А.-М:ИД ФОРУМ, НИЦИФРА-М,2021.-304с.
2. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 437 с.
3. Корягина Н.А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Е.В. Михайлова. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 492 с.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для СПО / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2020. – 189 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Шеламова Г.М. и др. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. – М.: Академия-Медиа, 2017. – 218 с.
2. <http://psychology.net.ru> – сайт Мир психологии.
3. <http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт Психология

3.2.3. Дополнительные источники

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Проспект, 2019. – 338 с.
2. Пиз А. Язык телодвижений. – М.: Эксмо, 2018. – 400 с.
3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2016. – 510 с.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 335 с.

5. Панфилова А.П. Психология общения. Учебник для педагогических учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2013. – 368 с.
6. Жарова М.Н. Психология общения. Издательство «Академия», 2015. – 256 с.
7. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 126 с.
8. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 73 с.
9. Логутова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. – 196 с.
10. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие / Петрова Ю.А. – Саратов: Вузовское образование, 2015. – 183 с.
11. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения (5-е издание): учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с.