Министерство просвещения Республики Башкортостан
ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено
на заседании МС
протокол № 1 от «31» августа 2026г.

Рассмотрено
на заседании ПЦК
профессионального цикла
протокол № 1 от «31» августа 2026г.
Председатель ПЦК Г.Ф. Ямаева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
43.02.15 ПОВАРСКОЕ И КОНДИТЕРСКОЕ ДЕЛО

Разработала преподаватель Пастернак А.Б.

2026

I. Общие положения

Фонд оценочные средства (ФОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

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

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного приказом Министерства образовании и науки Российской Федерации №1565от 09.12.2016г., приказом Министерства образовании и науки Российской Федерации от 17.12.2020г. №747 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты СПО»

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие общих компетенций:

В рамках программы учебной дисциплины в соответствии с требованиями ФГОС по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело обучающимися осваиваются профессиональные(ПК) и общие(ОК) компетенции. В рамках программы воспитания обучающимися осваиваются личностные (ЛР) результаты

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ПК 6.2, ПК6.4, ПК 6.5. ЛР13-15, ЛР 23	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

Результатом освоения программы дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. .	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической
ОК 09. .	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10. .	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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	ЛР 3

деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального 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. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
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	Критерии оценки	Методы оценки

обучения		
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
Взаимосвязь общения и деятельности	Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
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, Выполнение практических работ
Виды социальных взаимодействий	Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Механизмы взаимопонимания в общении	Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
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, Выполнение практических работ
Этические принципы общения	Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
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, Выполнение практических работ

Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния	Оценка результатов выполнения практической работы
Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Оценка результатов выполнения практической работы
Промежуточная аттестация *в форме дифференцированного зачета*		

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При изучении курса осуществляется комплексный контроль знаний, умений и формируемые компетенции обучающийся, включающий текущий контроль в процессе изучения материала. Предполагается сочетание различных форм проверки знаний, умений и навыков: устная проверка, тестирование, письменная проверка.

Кроме того, учитывается участие в дискуссиях при обсуждении выполненных заданий. Достижение результатов обучения контролируется в основном в процессе устной проверки знаний, при выполнении письменных проверочных и контрольных работ, при подготовке студентами сообщений, докладов.

Оценивается умение работать с информацией, представленной в разной форме. Методика выставления обучающимся итоговых оценок при контроле усвоения материала определенной темы - традиционная.

«Отлично» - за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление.

«Хорошо» - если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности.

«Удовлетворительно» - если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

«Неудовлетворительно» - если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, беспорядочно и неуверенно излагает материал; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом

Задание считается выполненным верно, если обучающийся дал верный ответ.

Критерии оценки тестовых заданий:

1. 86-100 % - отлично
2. 68-85 % - хорошо
3. 51-67 % - удовлетворительно
4. Менее 51% - неудовлетворительно

Критерии оценки рефератов, докладов, сообщений, конспектов:

«Отлично» - соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, заявленная тема полностью раскрыта, рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, научность языка изложения, логичность и последовательность в изложении материала, количество исследованной литературы, в том числе новейших источников по проблеме, четкость выводов, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям. сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«Хорошо» – соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; имеются недочеты в оформлении работы;

«Удовлетворительно» – соответствие целям и задачам дисциплины, содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта не достаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и последовательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты.

«Неудовлетворительно»- работа не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание работы не соответствует заявленной теме.

IV. Структура контрольных заданий

Вопросы к устному опросу:

1. Виды общения.
2. Различия между деловым и профессиональным общением.
3. Сфера функционирования делового и профессионального общения.
4. Общение как система. Основные характеристики компонентов общения.
5. Функции общения.
6. Критерии эффективности общения.
7. Методы получения информации, ее корректировка, обработка, интерпретация и анализ.
8. Место и роль этикета в профессиональной деятельности руководителя.
9. Значение и компоненты делового имиджа.
10. Соблюдение этикета в отношениях руководителя и сотрудника.
11. Этикетные требования к организации рабочего места руководителя и сотрудника.
12. Требования этикета к составлению делового письма.
13. Использование визитной карточки в деловых отношениях.
14. Организация и проведение деловых встреч.

15. Организация и проведение деловых приемов.
16. Значение речевого этикета в профессиональной деятельности руководителя.
17. Соблюдения этикетных требований при высказывании критического замечания.
18. Основные правила служебного телефонного разговора.
19. Пути и методы внедрения современного этикета в трудовой коллектив

Тематика рефератов

1. Коммуникативная сторона процесса общения.
2. Лингвистические средства общения.
3. Виды речи, их характеристика и специфика использования в процессе общения.
4. Умение слушать собеседника. Стили слушания. Ошибки при слушании.
5. Техника активного слушания. Приемы активизации внимания слушателя.
6. Паралингвистические средства общения.
7. Экстралингвистические средства общения.
8. Кинесические средства общения.
9. Проксемические средства общения.
10. Пространственные формы организации общения для разного числа участников процесса. Отношение различных культур к пространству.
11. Мимика. Лицевая экспрессия
12. Пантомимика. Основы пантомимической выразительности.
13. Контакт глаз. Частота обмена взглядами, длительность взгляда, смена статики, динамики взгляда.

Тест

Личность и её индивидуальные особенности

1. 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.

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

А-2 Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б-3. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В-1. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г-4 Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

3. Что является *высшей формой эмпатии?* Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

4. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

5. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

а) стереотипизация;

б)

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А.-1 Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б-4. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В-3. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г-2. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

Тест
Общение и взаимодействие

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

1) коммуникативной стороне общения;

2) интерактивной стороне общения;

3) перцептивной стороне общения.

А-2. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б-1. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В-3. 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:

а) внешняя атрибуция;

б) внутренняя атрибуция;

в) 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:

а) идентификация;

б) аттракция;

в) стереотипизация;

г) 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-3 Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б-1 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-2. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

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

а) ориентация на контроль;

б) ориентация на понимание.

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

а) монологическое общение;

б) 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:

а) конкуренция;

б) кооперация.

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

а) кооперация;

б) конкуренция.

Тест

Вариант № 1

1. 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.

2. Психологические приёмы в деловом общении:

1) произнесение вслух имени и отчества собеседника;

2) регулярное перебивание собеседника;

3) доброе и приятное выражение лица.

3. Вербальное средство общения:

1) интонация;

2) мимика;

3) речь.

4. Функции общения: 1) социальная; 2) креативная; 3) экспрессивная.
5. Виды общения:
1) целевое; 2) косвенное; 3) манипулятивное.
6. Характерные признаки «открытой» позы:
1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;
2) сидя ноги вытянуты;
3) руки скрещены на груди.
7.Виды рефлексивного слушания 1) выяснение 2) перефразирование 3) молчание.
8. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:
1) перцептивную; 2) интерактивную 3) коммуникативную.
9. Эффективный метод воздействия на клиента:
1) внушение 2) принуждение;3) убеждение.
10. Личность в психологии понимается как:
1) особая неизменная духовная сущность, как «целиком психическое существо»;
2) активный индивид, взрослый, психически здоровый человек;
3) индивид, субъект социальных отношений, исторического процесса и сознательной деятельности.
11. Волевыми качествами личности являются:
1) доброта, находчивость, экстравагантность, интеллектуальность, страстность, инертность, общительность;
2) целеустремленность, настойчивость, выдержка, решительность, организованность, исполнительность, самообладание;
3)честолюбие, уравновешенность, оптимизм, импульсивность, остроумие, одаренность.
12. Характер в психологии понимается как:
1) индивидуальное сочетание устойчивых психических особенностей человека, обеспечивающий типичный для данного человека способ поведения;
2) набор определенных черт и особенностей личности;
3) сплав результатов воспитания и индивидуального своеобразия личности.
13. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует понятию «страсть»:
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.
14. Выберите те из определений, которое по смыслу соответствует понятию «меланхолик»:
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. Особая форма активности, проявляемая в целенаправленной деятельности, это…:
1) чувства; 2) воля; 3) аффект.
16. Конфликтоген - это слова, действия (бездействия), которые:
1) способствуют возникновению конфликта;
2) препятствуют возникновению конфликта;

3) помогают разрешить конфликт.

17. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «внутриличностный 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.

18. Конфликтная ситуация - это…:

1) стечение обстоятельств;2) накопившиеся противоречия;3) открытое противостояние интересов.

19. Типы темперамента это - учение:

1) Сеченова;2) Павлова;3) Бехтерева.

20. Этикет - это …:

1) наука о морали;

2) манера поведения;

3) общая культура.

21. Родиной этикета считается…:

1) Испания;

2) Италия;

3) Франция.

22. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил - это …:

1) манеры;2) культура поведения;3) моральные нормы и правила.

23. Основными элементами техники речи является:

1) доходчивость, выразительность, логичность построения речи;

2) темп, модуляция голоса, ритм, дикция;

3) плачь, смех, кашель, вздохи, паузы.

24. Процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого, – это…:

1) коммуникация;2) обратная связь;3) социальная перцепция.

25. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:

1) жестикуляция и позы;
2) мимика и пантомимика;
3) человеческая речь

26. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «темпераменту»:

1) ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания;
2) динамическая характеристика психической личности;
3) ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.

27.Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует « фонетическому барьеру непонимания» в процессе общения:

1) появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи;

2) возникает при несоответствии стиля говорящего ситуации общения или стилю речи того, кто слушает;

3) возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной.

28. Основные принципы речевого воздействия на аудиторию:

1) любезность, результативность, красноречивость;

2) доступность, интенсивность, экспрессивность;

3) содержательность, грамотность, наглядность.

29. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «демократическому стилю управления»:

1.стиль деятельности руководителя, наиболее подходящий для формирования командных взаимоотношений, формирует доброжелательность и открытость взаимоотношений между руководителем и подчиненным;

2.стиль деятельности руководителя, в основе которого лежит абсолютное и полное отрицание коллективных методов принятия решений;

3.стиль деятельности руководителя, при котором характерно невмешательство руководства в дела коллектива, отсутствие инициативы, соглашение с любым мнением подчиненных.

30. Наука проксемика изучает:

1) прикосновения в процессе общения;

2) внешние проявления человека;

3) расположение собеседников в пространстве при общении.

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 0,5-1,2м;

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.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.

11. 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.

12. Основными функциями речи в психологии считаются:

1) коммуникативная, перцептивная, интерактивная;

2)обобщения, объединения;

3) развивающая, информационная, рефлексивная.

13.Человек появляется на свет:

1) с общими способностями; 2) с задатками;3) со специальными способностями.

14. 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.

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

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

16. 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.

17. К эмоциональным состояниям личности относятся:

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

18. К психическим процессам личности относятся:

1) эмоции, чувства, сила воли; 2) темперамент, способности, интересы;

3) память, внимание, мышление, воображение, ощущения, речь.

19. Поиск решения в конфликте, удовлетворяющий интересы двух сторон, это…:

1) компромисс;2) сотрудничество;3) приспособление.

20. 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.

21. 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.

22. Стратегии поведения в конфликте - это…:

1) доминирование, провоцирование;

2) избегание, соперничество;

3) аргументация, оправдание.

23. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу подходит к понятию «этика»:

1) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;

2) осмысление ценности не только самого себя, но и других;

3) наука изучающая нравственность.

24. Манеры - это …:

1) поведение и общение;

2) способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, выраженное в речи, жестах, мимике;

3) вежливость, тактичность, предупредительность.

25. Профессиональными моральными нормами были и остаются:

1) вежливость, тактичность, предупредительность, терпение;

2) нечестность, невнимательность, неуступчивость;

3) организованность, ответственность, аккуратность.

26. Создание своего делового имиджа - это …:

1) показатель уровня образования человека;

2) показатель уровня культуры человека;

3) показатель уровня положения человека в обществе.

27. Принципы делового этикета - это …:

1) пунктуальность, грамотность, конфедициальность, доброжелательность, внимательность;

2) ответственность, организованность, предприимчивость, находчивость, аккуратность;

3) общительность, внимательность, решительность, рискованность.

28. Вопросы на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют объяснения:

1) риторические;2) открытые; 3) ориентировочные.

29. На формирование делового имиджа работника влияют следующие факторы:

1) уровень образования и самообразования, воспитание и уровень культуры человека;

2) мнение окружающих людей;

3) индивидуально - психологические особенности человека.

30. Из предложенных определений выберите те, которое по смыслу соответствует «экстраверсии»:

1) ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания;

2) динамическая характеристика психической личности;

3) ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.

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 соответствуют 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, беспрекословность;

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.

26.Целеустремленность, самообладание, решительность, настойчивость, инициативность, исполнительность - это основные качества…:

1) темперамента;

2) характера;

3) способностей человека.

27. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «интроверсии»:

1) ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания;

2) динамическая характеристика психической личности;

3) ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.

28. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений - это..:

1) настойчивость;

2) самостоятельность;

3) исполнительность.

29. Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу - это…:

1) деловой этикет;

2) профессиональная этика;

3) управленческая культура.

30. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «логическому барьеру непонимания» в процессе общения:

1) появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи;

2) возникает при несоответствии стиля говорящего ситуации общения или стилю речи того, кто слушает;

3) возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной.

Тест

Этика как наука

1. Осознанное применение методов исследования в соответствия с обстановкой призвано …

1) способствовать расширению понятийной базы исследования;
2) создать теорию этики;
3) проверить справедливость полученных результатов;
4) повысить достоверность результатов исследования.

2. Объектом исследования этики являются …
   1) закономерности межличностного общения в человеческом обществе;
   2) формы и способы межличностного общения и совокупности его закономерностей;
   3) формы и способы межличностного общения;
   4) правила поведения в человеческом обществе.

3. Слово «этос» означает …
   1) сущностный идеал;
   2) идеальное поведение;
   3) устойчивую природу явления, выступающую в качестве образца.

4. Предметом исследования этики является …
   1) закономерности межличностного общения;
   2) формы и способы межличностного общения;
   3) человек и его поведение;
   4) правила поведения человека в различной обстановке.

5. К факторам применения методов исследования этики не относится …
   1) задачи исследования;
   2) способ исследования;
   3) квалификация исследователя;
   4) база исследования.

6. Справедливость как категория этики – это …
   1) идеал, к которому стремятся межличностные отношения;
   2) критерий распределения материальных благ;
   3) мерная характеристика человеческих отношений;
   4) степень развития межличностных отношений в обществе.
7. В этическом понимании свобода – это …
   1) возможность делать то, что захочется;
   2) осознанная необходимость;
   3) возможность нравственного самоопределения человека;
   4) отсутствие каких-либо ограничений для выбора варианта поведения.

8. Ключевые категории морального сознания, от которых зависят и все иные представления …
   1) добро и зло;
   2) совесть и долг;
   3) справедливость и несправедливость;
   4) честь и достоинство.

9. Переживание своего несоответствия действующим моральным требованиям перед лицом других людей составляет содержание такой категории этика, как …
   1) долг;
   2) стыд;
   3) зло;
   4) униженность.

10. Профессиональная честь – это …

1) защита прав и свобод личности, обеспечение безопасности своей страны, укрепление правопорядка;
2) способность человека осознавать и переживать своё несоответствие должному;
3) признание общественным мнением и осознание самими сотрудниками высокой социальной ценности самоотверженного выполнения своего долга;
необходимость выполнять свои нравственные обязанности.

Тест
Мораль в системе социальных факторов профессиональной деятельности

1. Совесть как категория морального сознания – это …
   1) результат нравственного воспитания;
   2) свойство человеческой души;
   3) механизм осознания долга.

2. Мораль характеризует человека …
   1) с точки зрения его способности жить в человеческом общежитии;
   2) как биологическое существо;
   3) с точки зрения его умения держать себя в определенных рамках;
   4) с точки зрения его воспитанности.

3. Моральная деятельность – это компонент морали, проявляющийся …
   1) в мыслях;
   2) в формулировании поведенческих императивов;
   3) в оценке окружающей действительности;
   4) в поступках.

4. К типам детерминации нравственного выбора не относятся …
   1) экономическая;
   2) политическая;
   3) индивидуальная;
   4) социальная.

5. Нравственное самосознание и поведение в профессии придает человеку …
   1) уверенность;
   2) право руководить людьми;
   3) дополнительное вознаграждение;
   4) достоинство.

6. Сходство между моральным и религиозным воспитанием заключается …
   1) в критериях оценки воспитания;
   2) в формах и способах воспитания;
   3) в субъекте воспитания;
   4) в отношении к нравственным нормам и их содержании.

7. Субъектом нравственного воспитания не могут являться …
   1) компьютерные программы и игры;
   2) работодатели;
   3) ближайшее окружение человека;
   4) СМИ;
   5) педагоги-профессионалы;
   6) духовные учителя и наставники.

8. Типом детерминации морального выбора является …
   1) религиозный;
   2) политический;
   3) общественный;
   4) социальный.

9. Нравственное воспитание направлено …
   1) на формирование общественно-значимой личности;
   2) на усвоение установленных норм поведения в различной обстановке;
   3) на усвоение кодекса определенных правил поведения.

10. К средствам нравственного воспитания не относится …
   1) использование положительного примера;
   2) общественное мнение;
   3) создание здоровой нравственной атмосферы;
   4) материальное стимулирование.

1 вариант

1. Этикет — это:
А) наука о морали;
б) манера поведения;
в) общая культура.

2. 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.

3. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?
а) да;
б) нет

4. 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».

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

6. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.
а) да; б) нет.

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

8. 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).

9. 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.

10. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:
а) коммуникативная сторона общения;
б) интерактивная сторона общения;
в) перцептивная сторона общения.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. Кинесика изучает:
а) прикосновения в процессе общения;
б) внешнее проявление человека;
в) расположение собеседников в пространстве.

15. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.
1-г. Открытая борьба за свои интересы.
2-а Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3-в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4-б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5-д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

.

2 вариант

1. 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.

2. Нормами этикета являются:
а) упорство, настойчивость;
б) принципиальность, беспрекословность;
в) вежливость, тактичность.

3. 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.

4. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:
а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание;
г) соперничество; д) приспособление.

5. 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?»

6. 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?

7. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.
а) да; б) нет.

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

9. 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»?

10. 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.

11. Аргументы применяют с целью:
а) защиты своих взглядов и намерений;
б) доказательств своего превосходства;
в) уговоров партнера что-либо сделать.

12. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:
а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;

в) небрежность и неточность формулировок;
г) внимание к невербальному поведению партнера;
д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

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

14. 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.
8. Конфликтная ситуация — это:
а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
б) накопившиеся противоречия; в) стечения обстоятельств.
9. *Конфликтогены* — это слова, действия (бездействия), которые:
а) способствуют возникновению конфликта;
б) препятствуют возникновению конфликта; в) помогают разрешить конфликт.

15. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу**.**
1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

16. 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.

Дифференцированный зачет проводится в форме тестирования.

Разработано четыре варианта, каждый из которых состоит из 20 вопросов.

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом

Задание считается выполненным верно, если обучающийся дал верный ответ. Правильное решение каждого из заданий с № 1 по № 20 оцениваются по одному баллу. Максимально возможный балл за всю работу – 20.

Шкала перевода в пятибалльную систему оценки:

0 – 10 баллов – «2» (0 – 50 %)
11 – 15 баллов – «3» (51 – 74 %)
16 – 18 баллов – «4» (75 – 84 %)
19 – 20 баллов – «5» (85 – 100 %)

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету:

1.Основные понятия дисциплины «Психология общения».
2.Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3.Общение в системе межличностных и общественных отношений.
4.Классификация общения.
5.Виды, функции, структура и средства общения.
6.Социальная перцепция. Психологические механизмы восприятия.
7.Влияние имиджа на восприятие человека.
8.Типы и позиции взаимодействия.
9.Основные элементы коммуникации. Невербальная коммуникация.
10Методы развития коммуникативных способностей.
11.Виды, правила и техники слушания.
12.Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Деловая переписка.
13.Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
14.Аргументация.
15.Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.
16Понятие конфликта и его структура. Стратегия разрешения конфликтов.
17.Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
18.Правила поведения в конфликтах.
19.Особенности использования стратегии «Сотрудничество»
20.Особенности использования стратегии «Компромисс»
21.Особенности использования стратегии «Подчинение»
22.Особенности использования стратегии «Конкуренция / Соревнование»
23.Приемы саморегуляции в конфликтных ситуациях
24.Деловой этикет в профессиональной деятельности.
25.Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
26.Приемы саморегуляции в деловых отношениях.

Дифференцированный зачет по учебной дисциплине « Психология общения»

Вариант 1.

	Задания
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другим; В) уподобление себя другому человеку.
2	Коммуникативная сторона общения проявляется в:

	А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга. Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями; В) взаимном обмене информацией между партнерами;
3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения
4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется: А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.
6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.
8	В процессе формального общения… А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника; Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.
9	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.
12	1. Конфликт – это……. А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В)процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с

	иерархией власти
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.
15	Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген ;Б) конфликтная ситуация; В) спор
16	Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер; В) воля
17	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.
18	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) характер
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции; В) страсть
20	Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется… А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личность

Дифференцированный зачет по учебной дисциплине « Психология общения»

Вариант 2

	Задания
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.
3	Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»? А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.
4	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.
5	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект … А) незавершенного действия; Б) проекции; В) новизны; Г) ореола
6	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется … А) рефлексия; Б) аттракция; В) гипноз; Г) идентификация
7	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс … А) идентификации; Б) эмпатии; В) рефлексии; Г) атрибуции
8	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это … А) экспрессия; Б) рефлексия; В) эмпатия; Г) аттракция
9	Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген; Б) конфликтная ситуация; В) спор
10	Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это А) темперамент; Б) характер ;В) воля; Г) эмоции
11	Черты личности: скромность ,самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности: А) к другим людям; Б) к деятельности; В) к себе4 Г) к общественной и личной ответственности
12	Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы по И.П.. Павлову характерен для: А) флегматика ;Б) сангвиника ;В) холерика ;Г) меланхолика
13	

	Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна... А) сангвинику; Б) холерику ;В) флегматику ; Г) меланхолику
14	1. Конфликт – это……. А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти
15	Возможно ли изменить тип темперамента? А) Да; Б) Нет; В) Нужно приложить много усилий; Г) Возможно, в раннем возрасте.
16	Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; В) меланхолик
17	Чуствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем... А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.
18	Аккуратность, бережливость и щедрость — это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.
19	Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств — это А) аффект; Б) страсть; В) чувство; В) настроение.
20	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.

Дифференцированный зачет по учебной дисциплине « Психология общения»

Вариант 3.

	Задания
1	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.
2	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта:

	а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.
3	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.
4	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.
5	1. Конфликт – это……. А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти
6	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».
7	Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор
8	Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств — это А) аффект;Б) страсть;В) чувство;В) настроение.
9	"Язык телодвижений" - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.
10	Черты личности: скромность ,самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности: А) к другим людям Б) к деятельности В) к себе Г) к общественной и личной ответственности
11	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.
12	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект … А) незавершенного действия Б) проекции

	В) новизны Г) ореола
13	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для… А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.
14	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.
15	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется … А) рефлексия Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация
16	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения
17	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс … А) идентификации Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции
18	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется … А) рефлексия Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация
19	Аккуратность, бережливость и щедрость — это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.
20	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции. В) страсть

Дифференцированный зачет по учебной дисциплине «Психология общения»

Вариант 4.

	Задания
1	Императивное общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.
2	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.
3	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.
4	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.
6	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.
7	"Язык телодвижений" - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.
8	1. Конфликт – это……. А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти
9	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.
10	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:

	А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы. 0
11	Нормы этикета требуют делать замечания человеку… А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.
12	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.
13	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.
14	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для… А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.
15	Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор
16	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс … А) идентификации Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции
17	Аккуратность, бережливость и щедрость — это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.
18	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции. В) страсть
19	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения
20	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется …

	А) рефлексия Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация

Эталон ответов дифференцированного зачета по учебной дисциплине « Психология общения»

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

Литература

Основные источники:

1. Жарова М.Н.Психология общения. Издательство «Академия», 2023г.--256с. (Профессиональное образование).
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2021.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2022.— 73 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44184.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2021.— 196 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30126.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2022.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2022.— 419 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52575.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
7. Шеламова Г.М Психология общения. Издательство «Академия», 2024г.-127с. (Профессиональное образование).

Дополнительные источники:

1. Вердербер К. Психология общения [Текст] / К. Вердербер - Спб.: Еврознак. 2020 г. - 320с.
2. Волкова А.Н. Психология общения [Текст] /Практикум по психологии. / А.Н. Волкова - М.: 2019г.
3. Григорьева, Лински. Основы коммуникативного общения [Текст] / Лински Григорьева - М.: 2020г.