

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЫБОЛОВСТВУ

**«Владивостокский морской рыбопромышленный колледж»
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования**

**«Дальневосточный государственный технический
рыбохозяйственный университет»**

(«ВМРК» ФГБОУ ВО «ДАЛЬРЫБВТУЗ»)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности

38.02.01

Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Владивосток

2022

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией
ОГСЭ

Председатель:



Т.Ю. Багрова

Протокол № 1 от 01.09.2022 г.

Составитель:

преподаватель «ВМРК» ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»



Ершова Л.А.

Оглавление

1. Пояснительная записка4

2. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине**Ошибка! Закладка не определена.**

3. Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине**Ошибка! Закладка не определена.**

3.1. Тестовый контроль**Ошибка! Закладка не определена.**

3.2. Задания к семинарским занятиям**Ошибка! Закладка не определена.**

3.3. Рубежный контроль**Ошибка! Закладка не определена.**

4. Зачетные вопросы для промежуточной аттестации**Ошибка! Закладка не определена.**

5. Общие нормы оценивания знаний и умений обучающихся**Ошибка! Закладка не определена.**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Словарь понятий и терминов**Ошибка! Закладка не определена.**

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Темы для рефератов

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Рекомендованная литература **Ошибка! Закладка не определена.**

1 Пояснительная записка

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ разработан на основе Федерального Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам), утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 376 от от 22 апреля 2014 г., и учебного рабочего плана ВМРК

Код и наименование специальности	Максимальная учебная нагрузка	Самостоятельная работа	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)		
			всего	теор	прак
23.02.01	72	24	48	38	10

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование компетенции
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ПК 1.2	Организовывать работу персонала по обеспечению безопасности перевозок и выбору оптимальных решений при работах в условиях нестандартных и аварийных ситуаций.
ПК 2.1	Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса.
ПК 2.3	Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.
ПК 3.1	Организовывать работу персонала по обработке перевозочных документов и осуществлению расчетов за услуги, предоставляемые транспортными организациями.

В фонде оценочных средств представлены задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Содержание фонда оценочных средств отражает содержание рабочей программы дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ ОГСЭ.06.

Основными формами проведения **текущего контроля знаний** на занятиях теоретического обучения являются устный опрос, письменное выполнение заданий, тесты контроля знаний, семинарские занятия, защита докладов и рефератов, устные выступления с сообщениями.

В состав оценочных средств для текущего контроля вошли:

- тесты контроля знаний;
- задания к семинарским занятиям;
- задания к рубежному контролю;
- темы для рефератов;
- словарь понятий и терминов;

В составе оценочных средств тесты следующих типов:

- с выбором одного правильного ответа;
- с выбором нескольких правильных ответов;
- задания на установление правильной последовательности;
- задания на установление соответствия.

В оценочные средства включены задания разной степени трудности. На трудность задания оказывают влияние:

- количество и характер мыслительных операций;
- форма задания;
- количество вариантов ответов;
- объем времени, отведенный на изучение темы;
- уровень освоения темы (ознакомительный, репродуктивный, продуктивный).

В состав оценочных средств для промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета введен список вопросов.

В результате освоения учебной дисциплины у студента должны быть сформированы следующие умения и знания:

Код ОК	Умения	Знания
01	<ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составить план действия; определить необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). 	<ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска. 	<ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03	<ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную терминологию; – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. 	<ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации; – современная научная и профессиональная терминология; – возможные траектории профессионального развития и самообразования.

ОК 04	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности.
ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. 	<ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	<ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей профессии (специальности); – применять стандарты антикоррупционного поведения. 	<ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> – применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение. 	<ul style="list-style-type: none"> – современные средства и устройства информатизации; – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Психология общения» специальность 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование раздела (темы)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточ ная аттестация
Знания:				
целей, видов, структуры общения;	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Тема 1. Введение в учебную дисциплину.	Устный опрос №1, тест	Дифференц ированный зачет в письменной форме
функций общения	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК06, ОК 09,	Тема 2. Коммуникативная функция общения. Тема 3. Интерактивная функция общения. Тема 4. Перцептивная функция общения.	Устный опрос №2, тест Устный опрос №3, тест Устный опрос №4, тест	Дифференц ированный зачет в письменной форме
средств общения;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Устный опрос №5, тест	
психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06,	Тема 3. Интерактивная функция общения. Самостоятельная работа обучающихся №1 Теория лжи. Верификация как наука об обмане Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Устный опрос №3 Устный опрос №6	Дифференц ированный зачет в письменной форме
роли и ролевых ожиданий в общении;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Устный опрос №6	Дифференц ированный зачет в письменной форме

техник и приемов общения, правил слушания;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Устный опрос №5	Дифференцированный зачет в письменной форме
правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Самостоятельная работа №3	Дифференцированный зачет в письменной форме
механизмов взаимопонимания в общении;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Тест Самостоятельная работа №2	Дифференцированный зачет в зачет в письменной форме
источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09,	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления разрешения конфликтов.	Самостоятельная работа обучающихся № 4 «Конфликтология. Способы разрешения конфликтов».	Дифференцированный зачет
Умения:				
применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09,	Тема 2. Коммуникативная функция общения. Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №1 Практическое занятие №4	Дифференцированный зачет в письменной форме
уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09,	Тема 2. Коммуникативная функция общения. Тема 4. Перцептивная функция общения.	Практическое занятие № 1 Практическое занятие № 3	Дифференцированный зачет в письменной форме
находить разумные решения в конфликтных	ОК 01, ОК 03,	Тема 7. Понятие конфликта,	Практическое занятие № 5	Дифференцированный

ситуациях, используя различные виды и средства общения;	ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Практическое занятие №6 Практическое занятие №7	зачет в письменной форме
уметь организовывать	ОК 03,	Тема 3.	Практическое	Дифференц
работу коллектива и команды;	ОК 04, ОК 05, ОК 06,	Интерактивная функция общения.	занятие №2	ированный зачет в письменной форме
взаимодействовать внутри коллектива;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06,	Тема 3. Интерактивная функция общения.	Практическое занятие №2	Дифференц ированный зачет в письменной форме
грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №4	Дифференц ированный зачет в письменной форме
применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №2	Дифференц ированный зачет в письменной форме
выявлять конфликтогены;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Практическое занятие №5	Дифференц ированный зачет в письменной форме
уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	Тема 3. Интерактивная функция общения. Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Самостоятельная работа № 1 Практическое занятие №6	Дифференц ированный зачет в письменной форме

проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Самостоятельная работа №3	Дифференцированный зачет в письменной форме
--	---------------------	--	---------------------------	---

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. Контрольно-оценочные средства для текущего контроля

2.2 Комплект материалов для проведения тестового контроля

Раздел I. Теоретические основы психологии общения

Тест № 1

Тема «Понятие, функции и виды общения»

1. Общение для человека – это...	1. • Осознание или формирование потребности в общении. • Ориентировка в целях и ситуации общения. • Ориентировка в личности собеседника. • Планирование содержания сообщения. • Выбор средств и способов общения. • Восприятие и оценка реакции собеседник • Корректировка направления, стиля и методов общения
2. Коммуникация – это ...	2. его системные свойства, детерминирующие специфику проявления
3. Уметь общаться — значит ...	3. служит интересам налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов и взаимоотношений между людьми в интересах их совместной деятельности.
4. Умение общаться включает в себя понимание и владение такими процедурами, как:	4. общение, обмен мнениями, сведениями, идеями и т. д. – специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности
5. Умения, составляющие процедуру общения, называют ...	5. способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях.
6. Понятие « <i>Функции общения</i> » означает...	6. процесс обмена между людьми определенными результатами их психической и духовной деятельности: усвоенной информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами, переживаниями и установками.
7. <i>Прагматическая</i>	7. его потребностно-мотивационные причины и реализуется при

<i>функция общения</i> отражает...	взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. При этом само общение очень часто выступает самой важной потребностью.
8. <i>Функция формирования и развития</i> отражает...	8. «социальным интеллектом», «практически-психологическим умом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью»: Общение = коммуникация + взаимоотношение + взаимодействие.
9. <i>Функция подтверждения</i> ...	9. Материальное, кондиционное, мотивационное, деятельностное, когнитивное.
10. <i>Функция объединения-разъединения людей</i> ...	10. Биологическое, социальное.
11. <i>Функция организации и поддержания межличностных отношений</i> ...	11. обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя.
12. <i>Внутриличностная функция общения</i> ...	12. Непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное
13. <i>По содержанию</i> общение может быть:	13. разбираться в людях и на основе этого знания строить с ними отношения
14. <i>По целям</i> общение делится на следующие виды:	14. с одной стороны, посредством установления между ними контактов, способствует передаче друг другу необходимых сведений и настраивает их на реализацию общих целей, намерений, задач, соединяя их тем самым в единое целое, а с другой стороны, она может способствовать дифференциации и изоляции личностей в результате общения.
15. <i>По средствам</i> общение может быть:	15. реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, построенную по типу диалога). Такое общение может рассматриваться как универсальный способ мышления человека
16. <i>Материальное</i> общение – это ...	16. поддержания, сохранения и развития организма. Такое общение связано с удовлетворением основных биологических потребностей
17. <i>Кондиционное</i> общение – это ...	17. обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями
18. <i>Мотивационное</i> общение – это ...	18. сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека
19. <i>Деятельностное</i> общение – это ...	19. принцип кооперативности, принцип достаточности информации, принцип качества информации, принцип целесообразности
20. <i>Когнитивное</i> общение – это ...	20. расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида
21. <i>Биологическое</i> общение необходимо для ...	21. обмен предметами и продуктами деятельности.
22. <i>Социальное</i> общение преследует цели ...	22. обмен знаниями.

23. Непосредственное общение осуществляется с помощью ...	23. то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.
24. Опосредствованное общение связано с ...	24. естественных органов, данных живому существу, — руки, голова, туловище, голосовые связки и т. д.
25. <i>Содержанием делового общения является ...</i>	25. общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.
26. К кодексу делового общения относятся...	26. не является самоцелью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.
27. <i>Личностное общение...</i>	27. в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.
28. <i>Инструментальное общение...</i>	28. использованием специальных средств и орудий.
29. <i>Целевое — это...</i>	29. извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника
30. <i>Суть светского общения заключается ...</i>	30. обмен действиями, операциями, умениями, навыками.
31. Кодекс светского общения:	31. обмен психическими или физиологическими состояниями
32. <i>Манипулятивное общение направлено на ...</i>	32. Межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов — друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонациям. Такое общение возможно, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, может предвидеть его реакции.
33. <i>Примитивное общение -</i>	33. вежливость, тактичность, согласие, симпатия, доброжелательность, приветливость
34. <i>Духовное общение - ...</i>	34. когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему.

Ключ к тесту: 1-6, 2-4, 3-13, 4-1,5-8, 6-2, 7-7, 8-5, 9-11, 10-14, 11-3, 12-15, 13-9,14-10, 15-12,16-21, 17-31, 18-17, 19-30, 20-22, 21-16, 22-20, 23-24, 24-28, 25-23, 26-19, 27-18, 28-26, 29-25, 30-27, 31-33, 32-29, 33-34, 34-32.

Раздел II Прикладные аспекты психологии общения

Тема 2 Межличностное взаимодействие в общении

Тест Общение как восприятие людьми друг друга

- | | |
|---|--|
| 1. Коммуникация | 2. идентификация, эмпатия, аттракция. |
| 2. Межличностное восприятие (социальная перцепция) | 3. способ познания другого, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на его место, то есть происходит уподобление себя другому |
| 3. Основные функции социальной перцепции: | 4. это эмоциональное вчувствование или сопереживание другому. |
| 4. При изучении процессов межличностного восприятия выделяют главные аспекты: | 5. – форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружеского или ещё более глубокого интимно-личностного отношения. |
| 5. Механизмы социальной перцепции – | 6. 1) личностная (причина приписывается тому, кто совершает поступок);
2) объективная (причина приписывается объекту, на который направлено действие);
3) обстоятельственная (причина приписывается внешним обстоятельствам). |
| 6. К механизмам познания и понимания другого человека относятся: | 7. - Эффект первичности и новизны;
- Эффект ореола
- Эффект проекции
- Эффект стереотипизации. |
| 7. Идентификация - | 8. универсальный механизм интерпретации мотивов и причин поступков другого человека. |
| 8. Эмпатия – | 9. способы, посредством которых люди интерпретируют действия, понимают и оценивают другого человека. |

9. Аттракция – 10. предрасположенность, готовность человека воспринимать что-то определенным образом и действовать тем или иным способом.
10. Социальная рефлексия – 11. сложный процесс восприятия внешних признаков человека, соотнесение их с личностными характеристиками и интерпретацию на этой основе поступков и поведения.
11. Каузальная атрибуция – 12. способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению.
12. Типы каузальной атрибуции: 13. 1) Психологические и социальные особенности субъекта и объекта восприятия.
2) Механизмы и эффекты межличностного отражения.
13. Социально-психологические эффекты межличностного восприятия: 14. 1) познание себя;
2) познание партнера по общению;
3) организация совместной деятельности на основе взаимопонимания;
4) установление эмоциональных отношений.
14. Социальная установка – 15. - это обмен информацией между двумя или большим количеством людей. При передаче информации могут возникать коммуникативные барьеры, которые имеют социальный или психологический характер

Тест по теме «Виды психологического противостояния влиянию»

Вид противостояния влиянию	Определение
1. Контраргументация	1. Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения.

2. Конструктивная критика	2. Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия.
3. Энергетическая мобильность	3. Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия.
4. Творчество	4. Действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств.
5. Уклонение	5. Сопротивление адресата попыткам внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий.
6. Психологическая самооборона	6. Создание нового, пренебрегающее влиянием образца, примера или моды либо преодолевающее его.
7. Игнорирование	7. Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия.
8. Конфронтация	8. Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.
9. Отказ	9. Подкрепление фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействие или обоснование их несоответствия целям, условиям, требованиям адресата.

Ключ к тесту: 1-7, 2-9, 3-5, 4-6, 5-8, 6-1, 7-4, 8-3, 9-2

Ключ к тесту: 1-5, 2-9, 3-10, 4-1, 5-2, 6-3, 7-4, 8-6, 9-7, 10-8, 11-11

Тест по теме «Управленческое общение»

1) Функции управленческого общения:	1) отдать распоряжения, указания, что-либо порекомендовать, посоветовать; получить «обратную» (контрольную) информацию от подчиненного о выполнении задания; дать оценку выполнения задания подчиненным
2) Руководитель	2) особый специфический вид общения,

вступает управленческое общение подчиненными целью:	в с с	посредством которого решаются управленческие задачи
3) Формы распорядительной информации:		3) - выдача распорядительной информации; - получение обратной информации; - выдача оценочной информации
4) Управленческое общение – это ...		4) рекомендация, совет, просьба
5) Первый закон управленческого общения:		5) директивная и демократическая
6) Условия управленческого общения:		6) приказ(директива), указание, распоряжение, требование
7) К директивным формам относятся:		7) управленческое общение будет эффективным, если в процессе него подчиненный не просто понимает, чего хочет руководитель, но и внутренне принимает позицию начальника
8) К демократическим формам относятся		8) - «субординационное»; - «служебно-товарищеское»; - «дружеское»
9) Типы «взаимозависимости» между организацией и индивидами:		9) При прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально положительное отношение (симпатию, привязанность, дружбу или любовь), и наоборот, труднее принимают (а нередко отвергают) позицию того человека, к которому испытывают эмоционально отрицательное отношение (неприязнь, антипатию, ненависть)
10) Второй закон управленческого общения:		10) - посредством его решаются управленческие задачи; - его участники получают возможности для самореализации, самосовершенствования, достижения успеха
11) Формы управленческого общения:		11) с меньшими временными и энергетическими затратами и более высоким качеством исполнения распоряжений
12) Эффективнее строить управленческое общение	с	12) 1. «Патерналистский»; 2. «Бюрократический»; 3. «Предприимчивый».

подчиненными – это значит...	
------------------------------	--

Раздел II. Прикладные аспекты психологии общения

1. Согласны ли вы с определением:

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

а) да; б) нет.

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

а) да; б) нет. Ответ поясните.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.

9. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

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

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффектом первичности».

12. 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.

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

в ней?

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

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

15. 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.

16. В учебнике по психологии (Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А. Психология: 8—11 классы. — СПб., 2000) описывается такой эксперимент:

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?

17. Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

18. 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.

19. 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.

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

а) кооперация; б) конкуренция.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. Кинесика изучает:

а) прикосновения в процессе общения; б) внешнее проявление человека;

в) расположение собеседников в пространстве.

25. 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.

26. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости: а) расслабленная улыбка; б) смущенная улыбка; в) усмешка.

27. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на: а) неуверенность; б) превосходство и гордость; в) скрытое наблюдение.

28. 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.

29. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

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

30. 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.

31. 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.
32. 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.

33. 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.

34. 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.

Ключ:

1. а).
2. б) нет. Общение — это процесс обмена информацией.

3. Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».
4. а), в), д).
5. 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.
6. А-1); Б-4); В-3); Г-2).
7. А-2); Б-1); В-3).
8. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличностного общения. Диалогическое общение основано на равноправии партнеров.
9. Роль — способ поведения, который задается обществом.
10. в), д).
11. б) «эффект проекции».
12. А-2); Б —3); В- 1); Г —4).
13. «Включается» идентификация.
14. б).
15. а).
16. в) стереотипизация (по социальному статусу).
17. Например, профессиональные стереотипы; этнонациональные стереотипы («немец — педант»; «южный человек — темпераментный»).
18. А-3); Б-1); В-2).
19. б).
20. б).
21. е)
22. в).
23. е).
24. б).
25. 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.
26. а).
27. б).
28. б).
29. б).
30. б), д).
31. а) - 2, б) - 1.
32. б), г).
33. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.
34. б), в).

Критерии оценки:

Мах- 57 баллов;

«5» - 46-57 б.; «4» - 35-45 б.; «3» - 28-34 б.; «2» - 28 баллов и меньше

Тест по теме «Управленческое общение»

11) Функции управленческого общения:	1) отдать распоряжения, указания, что-либо порекомендовать, посоветовать; получить «обратную» (контрольную) информацию от подчиненного о выполнении задания; дать оценку выполнения задания подчиненным
12) Руководитель вступает в управленческое общение с подчиненными с целью:	2) особый специфический вид общения, посредством которого решаются управленческие задачи
13) Формы распорядительной информации:	3) - выдача распорядительной информации; - получение обратной информации; - выдача оценочной информации
14) Управленческое общение – это ...	4) рекомендация, совет, просьба
15) Первый закон управленческого общения:	5) директивная и демократическая
16) Условия управленческого общения:	6) приказ(директива), указание, распоряжение, требование
17) К директивным формам относятся:	7) управленческое общение будет эффективным, если в процессе него подчиненный не просто понимает, чего хочет руководитель, но и внутренне принимает позицию начальника
18) К демократическим формам относятся	8) - «субординационное»; - «служебно-товарищеское»; - «дружеское»
19) Типы «взаимозависимости» между организацией и индивидами:	9) При прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально положительное отношение (симпатию, привязанность, дружбу или любовь), и наоборот, труднее принимают (а нередко отвергают) позицию того человека, к которому испытывают эмоционально отрицательное отношение (неприязнь, антипатию, ненависть)
20) Второй закон управленческого	11) - посредством его решаются управленческие задачи;

общения:	- его участники получают возможности для самореализации, самосовершенствования, достижения успеха
13) Формы управленческого общения:	11) с меньшими временными и энергетическими затратами и более высоким качеством исполнения распоряжений
14) Эффективнее строить управленческое общение с подчиненными – это значит...	12) 1. «Патерналистский»; 2. «Бюрократический»; 3. «Предприимчивый».

Ключ к тесту: 1-3, 2-1, 3-5, 4-2, 5-7, 6-10, 7-6, 8-4, 9-12, 10-9, 11-8, 12-11

Раздел 3. Психологические факторы, обеспечивающие успешность или затрудненность общения

Рубежный тест-контроль по теме 4 «Психология делового общения»

1 вариант	2 вариант	3 вариант	4 вариант	5 вариант
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

1. Формой делового общения не является:
 - А) переговоры;
 - Б) беседа;
 - В) изучение бизнес-плана.
2. Коммуникационный процесс состоит из следующих элементов:
 - А) сообщение, канал, отправитель, действие, обратная связь;
 - Б) отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь;
 - В) отправитель, обращение, получатель, действие, обратная связь.

3. При деловом общении фактор привлекательности заключается в том, что:
- А) какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются или переоцениваются людьми;
 - Б) люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются нами выше тех, которые к нам относятся плохо;
 - В) результат переговоров будет лучше, если между партнерами не возникает антипатии.
4. К невербальным средствам общения относят:
- А) взгляд;
 - Б) словесное обращение;
 - В) приказ на доске объявления.
5. К макробарьерам успешной коммуникации относят:
- А) перегрузку информационных каналов и искажение информации;
 - Б) отношение адресата к источнику информации;
 - В) отсутствие обратной связи.
6. Коммуникационная сеть – это
- А) соединение определенным образом участников процесса с помощью информационных потоков;
 - Б) система современных информационных программ по обеспечению процесса управления конфликтами в организации;
 - В) система взаимосвязей между руководителями.
7. К микробарьерам успешной коммуникации не относится:
- А) восприятие получателем смысла многозначных слов;
 - Б) отсутствие обратной связи;
 - В) возрастание роли иностранных языков.
8. Каналом (способом) передачи информации в организации может быть:
- А) строго определенный перечень нормативных документов (приказ, распоряжение и т.д.);
 - Б) общее собрание, совещание;
 - В) любой способ (приказ, доверительная беседа и т.д.).

9. Источником информации может быть:
- А) индивид, организация;
 - Б) индивид (руководитель или работник);
 - В) индивид, группа индивидов, организация.
10. Зависит ли выбор средств общения с подчиненными от стиля руководства, характерного для предприятия?
- А) нет, не зависит;
 - Б) конечно, зависит;
 - В) зависит, но не только от стиля руководства.
11. Распространение слухов в организации является:
- А) результатом недостаточной информации относительно происходящих событий, переживаний в коллективе;
 - Б) результатом нерационально используемого рабочего времени сотрудниками;
 - В) следствием демократизации процесса управления.
12. Деловое общение от повседневного отличается:
- А) тактичностью, вежливостью партнеров;
 - Б) наличием определенной цели;
 - В) способами передачи информации.
13. Успешной коммуникации в большей степени способствует:
- А) эго-состояние «Я – родитель»;
 - Б) эго-состояние «Я – взрослый»;
 - В) свободное владение всеми эго-состояниями.
14. Тот, кто чувствует себя виноватым, нуждается в поддержке и одобрении, находится в состоянии:
- А) «Я – родитель»;
 - Б) «Я – взрослый»;
 - В) «Я – ребенок».
15. Техника широкой природы предполагает, что собеседник:

- А) обвиняет вас в мелочности;
 - Б) настаивает на точных формулировках, цифрах;
 - В) собирается высказать свое мнение в следующий раз.
16. Недопустимо надевать в деловой обстановке:
- А) ювелирные украшения;
 - Б) парик;
 - В) босоножки.
17. Существуют следующие формы распоряжения:
- А) приказ, запрос;
 - Б) просьба, приказ, запрос;
 - В) приказ, просьба, запрос, «доброволец».
18. Правилom успешной коммуникации не является следующее высказывание:
- А) учитесь умению слушать другого;
 - Б) устанавливайте коммуникацию не только на сегодня, но и на завтра;
 - В) если хочешь быть услышанным, говори.
19. Замкнутость, нерешительность, застенчивость – это примеры:
- А) социальных барьеров;
 - Б) этнокультурных барьеров;
 - В) психологических барьеров.
20. Люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Это действие фактора:
- А) привлекательности;
 - Б) отношения;
 - В) рефлексии.
21. К вербальным средствам общения относят:
- А) жесты;
 - Б) мимику;

- В) устную, письменную, электронную информацию.
22. Обратная связь демонстрирует, насколько верно было понято сообщение:
- А) Нет;
- Б) Да.
23. Средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю – это:
- А) коммуникация;
- Б) канал;
- В) коммуникационная сеть.
24. Процесс обмена информацией в организации – это:
- А) доверительная беседа;
- Б) реакция получателя на сообщение;
- В) коммуникация.
25. Система общих ценностей и правил этики, соблюдение которых организация требует от своих сотрудников – это:
- А) профессиональные навыки;
- Б) этические нормы;
- В) этика.

Ответы к тесту:

1 – в; 2 – б; 3 – а; 4 – а; 5 – а; 6 – а; 7 – в; 8 – в; 9 – в; 10 – в; 11 – а; 12 – б; 13 – в; 14 – в; 15 – а; 16 – в; 17 – в; 18 – в; 19 – в; 20 – б; 21 – в; 22 – б; 23 – б; 24 – в; 25 – б

Тема 5 Конфликты и пути их 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.

16. 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.

17. Конфликтная ситуация — это:

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

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

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

19. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт.

15. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

16. 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 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.
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.

Ключ:

- 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).

Критерии оценки:

За каждый правильный ответ 1 балл: Мах- 31 баллов;

«5» - 31-28 б.; «4» - 23-27 б.;

«3» - 19-22 б.; «2» - 18 баллов и меньше.

**Вопросы для дифференцированного зачета по дисциплине
«Психология общения»**

1. Понятие и функции общения.
2. Виды общения.
3. Общение и личность.
4. Общение и деятельность
5. Восприятие и понимание в процессе общения
6. Общение как коммуникация
7. Типы коммуникативного воздействия.
8. Инструменты коммуникации.
9. Общение как межличностное взаимодействие
10. Место взаимодействия в структуре общения
11. Роли и ролевые ожидания в общении.
12. Механизмы взаимопонимания.
13. Речь и взаимопонимание.
14. Виды социальных взаимодействий
15. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
16. Принципы профессиональной этики общения
17. Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта.
18. Стратегии поведения и способы разрешения конфликта.
19. Психологические особенности делового общения.
20. Переговоры как способ преодоления противоречий.
21. Искаженное восприятие и его устранение в ходе контролируемого общения.
22. Характеристика делового общения.

23.Способы убеждения.

24.Слагаемые убеждения.

25.Барьеры в общении.

26.Анализ взаимодействия в процессе общения.

27.Модель коммуникативного процесса

28.Синтоническая модель общения.

29.Внешние факторы аттракции.

30.Внутренние факторы межличностной аттракции.