

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ТРУБЧЕВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ
ТЕХНИКУМ»

Утверждаю

директор

_____ А.А. Ляпкин

от «30» мая 2025г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ 08.02.08 «МОНТАЖ И ЭКСПЛУАТАЦИЯ
ОБОРУДОВАНИЯ И СИСТЕМ ГАЗОСНАБЖЕНИЯ»**

Рассмотрен и одобрен на заседании ц/к
укрупненной группы специальностей 08.00.00
Техника и технологии строительства

Протокол № 9

от «23» мая 2025 г.

Председатель ц/к _____ Бурова Л.В.

2025 г.

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Трубчевский политехнический техникум»

Разработчик:

Алымова Т.Е. - преподаватель ГБПОУ «ТПТ»

Ф.И.О., учёная степень, звание, должность

1. Общие положения

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

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

КОС разработаны на основании положений:

- основной образовательной программы по специальности СПО 08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения программы учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Психология общения.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<i>Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации</i>
У2-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	<i>Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</i>
З1- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	<i>Понимает и определяет влияние и взаимосвязь общения и деятельности</i>
З2 - роли и ролевые ожидания в общении	<i>Понимает и объясняет сущность транзактного анализа Понимает и отличает ролевые позиции при общении, Правильно распределяет позиции для эффективного общения</i>
З3-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	<i>Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание Соблюдает правила ведения беседы Владеет приемами убеждения, Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности</i>
З4 -механизмы взаимопонимания в общении	<i>Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении</i>
З5-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	<i>Понимает причины возникновения конфликтов, Знает классификацию конфликтов, Объясняет динамику развития конфликтов и источники возникновения Выбирает различные стратегии поведения в конфликте в соответствии с ситуацией Владеет способами разрешения конфликтов</i>

36- этические принципы общения	<i>Знает основные принципы и правила делового этикета Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.</i>
--------------------------------	---

3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач	зачет
У2-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач	зачет
31- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач Тестирование	зачет
32 - роли и ролевые ожидания в общении	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач Тестирование	зачет
33-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач Тестирование	зачет
34 -механизмы взаимопонимания в общении	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач Тестирование	зачет
35-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач Тестирование	зачет
36- этические принципы общения	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач Тестирование	зачет

4. Оценка освоения УД

Раздел 1 Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности

32 - роли и ролевые ожидания в общении

33-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

Вид учебной работы - **аудиторная**

Задание №1. Выполните психологический тест.

- «Приятный ли вы собеседник»;
- **Задание №2.** Выполните психологический тест.
- «Потребность в общении»;
- **Задание №3.** Выполните психологический тест.
- «Определение уровня общительности».

Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов). Старайтесь отвечать на вопросы тестов и опросников как можно правдиво- это приблизит результаты опроса к реальности.

Задание 1. Тест «Приятный ли вы собеседник»

Инструкция

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы оратор хороший?

Обработка результатов.

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

Задание 2. Тест «Потребность в общении»

Инструкция: Прочитайте ряд утверждений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите «да», если не согласны, напишите «нет».

Текст опросника (перечень утверждений)

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.

13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению в мнении о людях, чем суждению о них других людей.
27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.
31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

Обработка результатов

Ключ к опроснику. Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 - 33; только при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29. Определяется сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

Выводы

Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

Задание 3. Тест «Определение уровня общительности»

Инструкция

Прочтите каждый из 16 вопросов и напишите ответ «да», «нет» или «иногда».

Текст опросника.

1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки.
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомец на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Иск стесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не примете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы, излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

Обработка и интерпретация результатов

За каждое «да» начисляется 2 балла, за ответ «иногда» - 1 балл, за ответ «нет» - 0 баллов.

Вычисляется сумма набранных баллов по всем вопросам и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

19-24 балла — в известной степени вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14-18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы охотно слушаете интересного собеседника, терпеливы в общении с другими. Без неприятных переживаний идете на встречу с незнакомыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.

9-13 баллов — вы весьма общительны (порой даже без меры). Разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить.

4-8 баллов — общительность бьет из вас ключом. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому поводу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке.

3 балла и менее — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых вы совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в своем окружении.

Методика анализа результатов, полученных в ходе выполнения работы

1. Какой я собеседник? Какой у меня уровень общительности?
2. Какова потребность в общении?

Критерии оценки:

- При оценке резюме (вывода) студента надо руководствоваться следующими критериями, учитывать:
 - 1) полноту и правильность ответа;
 - 2) степень осознанности, понимания изученного;
 - 3) логичность, аргументированность.
- Отметка "5" ставится, если студент:
 - 1) полно излагает материал, даёт правильное определение понятий;
 - 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
 - 3) излагает материал последовательно и правильно.
- Отметка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки "5", но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности оформления излагаемого.
- Отметка "3" ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:
 - 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
 - 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
 - 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
- Отметка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает

материал. Отметка "2" отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьёзным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Раздел I Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения

34 -механизмы взаимопонимания в общении

Вид учебной работы - **аудиторная**

Тест на тему: “Общение”

1. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

2. Паралингвистикой называют:

- а) система вокализации
- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса
- в) визуальный контакт

3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
- в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения

4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное
- б) светское
- в) деловое

5. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) индивидуальный

7. Массовое общение подразумевает:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников
- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

8. По содержанию общение делят:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное
- б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное
- в) биологическое, социальное

9. Что понимается под “такесикой”:

- а) процесс передачи вербальной информации
- б) прикосновение людей друг к другу во время общения
- в) визуальный контакт

10. Коммуникативной стороной общения называют:

- а) обмен информацией

б) восприятия друг друга

в) взаимодействие

11. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком

б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

в) жесты, мимику, пантомимику

12. Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:

а) аттракция

б) идентификация

в) рефлексия

13. Выражения, которые характеризуют речь:

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

14. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

а) либеральный

б) авторитарный

в) демократический

15. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

а) эмоциональные барьеры

б) культурные барьеры

в) смысловые барьеры

16. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

а) примитивный

б) деловой

в) манипулятивный

17. Стилистический барьер общения возникает:

а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения

в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

18. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

а) пренебрежение фактами

б) предвзятые представления

в) стереотипы

19. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

а) идентификация

б) эмпатия

в) рефлексия

20. Невербальной коммуникацией называется:

а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

21. Какие качества отличают манипулятора:

а) лживость

б) примитивность чувств

в) недоверие к себе и другим

г) все ответы верны

22. Что является особенностью невербального общения:
- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
 - б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
 - в) оба ответа правильны
23. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:
- а) конформность
 - б) психическое заражение
 - в) подражание
24. Косвенное общение характеризуется:
- а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
 - б) включением в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации
 - в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.
25. Что относится к неречевому общению:
- а) взгляд
 - б) телефонный разговор
 - в) чтение стихотворения вслух
26. Данному определению: “вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками”, наиболее соответствует термин:
- а) познание
 - б) обычай
 - в) общение
27. Что является самой главной целью общения:
- а) общение ради общения
 - б) достижение профессиональных успехов
 - в) соблюдение правил этикета
28. Выберите ситуацию, не связанную с общением:
- а) Ученики приветствовали учителя
 - б) в письме был “смайлик”
 - в) Соня ответила на телефонный звонок
29. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:
- а) постановка цели
 - б) речь
 - в) передача информации
30. Нужно правильно закончить предложение: “Человек может передать свои чувства...”:
- а) не только словами, но и движениями
 - б) не используя никаких средств общения
 - в) исключительно с помощью речи

Ключ:

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	Б	11	В	21	Г
2	А	12	А	22	В
3	В	13	В	23	А
4	А	14	Б	24	Б
5	В	15	В	25	А
6	Б	16	А	26	В
7	В	17	Б	27	А
8	А	18	В	28	Б
9	Б	19	Б	29	В
10	а	20	в	30	А

Критерии оценки:

- 100—90 % полученных баллов от максимального количества — «5»;
- 89-75 % - «4»;
- 74-50 % - «3»;
- 49% и ниже - «2».

Раздел 1.Тема 1.3. Интерактивная сторона общения

33-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

34 -механизмы взаимопонимания в общении

Вид учебной работы - **аудиторная**

Обработайте результаты упражнений. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов).

Упражнение «Дискуссия» (*дружески подбодрить друг друга*)

Инструкция: «Кто может мне сказать, что обозначает этот знак? (кулак с поднятым вверх пальцем). Один из вас может начать игру. Для этого ему нужно подойти к любому участнику и показать этот знак, после чего он может вернуться на свое место. Тот, к кому обращались, выбирает следующего участника и приветствует его точно так же. Таким образом, этот приветственный жест «путешествует» по всей группе.

Упражнение «Ритм» (*мобилизация работы группы*)

Вы можете почувствовать себя начальниками и подчиненными. Я начинаю выбивать любой ритм руками, ногами или руками и ногами вместе. Вы все в точности повторяете его. Когда я решу, даю команду «Стоп» и тут же сидящий справа от меня начинает свой ритм. Когда он решит, что довольно, он говорит: «Стоп» и т.д.

Упражнение «Прорыв» (*тренировка умений защищать свои позиции, отстаивать свое мнение, несмотря на мощный натиск противника*).

«Встали в два круга: внешний и внутренний. Стоящие во внутреннем круге по хлопку двигаются вправо, во внешнем — влево. Два хлопка — остановились каждый напротив своего будущего партнера по взаимодействию. Сделали это. Теперь задача «внешнего» партнера: любыми доступными ему средствами прорваться в центр (это могут быть слова, хитрость, физическая сила в пределах разумного и др.) Задача «внутреннего» партнера — не пропустить ни за что.

Упражнение «Построиться по росту» (*развитие сензитивности и групповой сплоченности*).

«Вы глухие и слепые. По моему сигналу вы строитесь по росту». (можно всем завязать глаза)».

Критерии оценки:

- При оценке резюме (вывода) студента надо руководствоваться следующими критериями, учитывать:
 - 1) полноту и правильность ответа;
 - 2) степень осознанности, понимания изученного;
 - 3) логичность, аргументированность.
- Отметка "5" ставится, если студент:
 - 1) полно излагает материал, даёт правильное определение понятий;
 - 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
 - 3) излагает материал последовательно и правильно.
- Отметка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки "5", но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности оформления излагаемого.
- Отметка "3" ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:
 - 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
- Отметка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отметка "2" отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьёзным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Раздел 1. Тема 1.4. Перцептивная сторона общения

33-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

35-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Вид учебной работы – **аудиторная**

Тест по теме:

1. Обозначьте структуру общения в социальной психологии.
2. В чем заключается сущность социальной перцепции?
3. Какие существуют механизмы социальной перцепции?
4. В чем заключается сущность интеракции?
5. Какие стратегии взаимодействия вы знаете?
6. Дайте определение понятию «перцепция».
7. Что такое вербальное и невербальное общение?
8. Выделите нормы приближения партнеров по общению(зоны общения).

Критерии оценки:

- 100—90 % полученных баллов от максимального количества — «5»;
- 89-75 % - «4»;
- 74-50 % - «3»;
- 49% и ниже - «2».

Раздел 1. Тема 1.5. Общение как коммуникация

36- этические принципы общения

Вид учебной работы - **аудиторная**

Тест «Коммуникативная сторона общения».

Вопрос 1.Разговор двух или более людей называют:

- а- диалогом
- б- внутренней речью
- в- монологом
- г- восклицанием.

Вопрос 2.Укажите, к какому виду речи относится следующая характеристика «речь для самого себя»:

1. письменная;
2. внешняя;
3. внутренняя.

Вопрос 3. Укажите, к какому виду невербальных средств общения относятся следующие характеристики «принятие и непринятие запахов окружающей среды и человека, естественные и искусственные запахи»:

1. визуальные;
2. акустические;
3. тактильные;
4. ольфакторные.

Вопрос 4. Прочитайте описание представленных ситуаций (обозначены буквами) и соотнесите данные примеры с названиями коммуникативных барьеров, которые они иллюстрируют. Почему вы так считаете?

5. А) филолог слышит узкопрофильный разговор двух математиков, с трудом понимая его содержание;
6. Б) ребенок возрастом полутора лет просит взрослого дать ему «иоку». Взрослый не понимает, чего хочет ребенок;

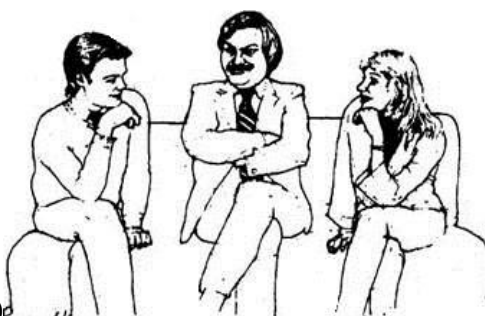
7. **В)** старший брат – студент пересказывает содержание сказки А. С. Пушкина о рыбаке и рыбке своему младшему брату: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте»;
8. **Г)** турист, недавно прибывший в город для осмотра достопримечательностей, спрашивает прохожего, как ему пройти к станции метро. При описании маршрута прохожий говорит: "Идите прямо триста метров, повернете налево, еще через 500 метров увидите светофор, рядом со светофором магазин «Цветы». Справа от магазина в 200 метрах подземный переход, в нем переход на станцию метро". Турист не разобрался в такой схеме и обратился к следующему прохожему, который пояснил ему: «Идите вот так (жестом указывая направление), затем повернете, там увидите, как все идут в переход – вам туда на метро»;
1. логический барьер; (В)
 2. стилистический барьер; (А)
 3. семантический барьер (Г)
 4. фонетический барьер.(Б)

Вопрос 5. Внимательно посмотрите на предложенные иллюстрации. Попробуйте определить невербальные сигналы каждого персонажа (жесты, поза, мимика).

А)



Б)



Ключ: 1 – а; 2 – 3; 3 – 4; 4 – 1в, 2а, 3г, 4б

Критерии оценки:

- 100—95 % полученных баллов от максимального количества — «5»;
- 94-75 % - «4»;
- 74-50 % - «3»;
- 49% и ниже - «2».

Раздел 1.Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

31- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Вид учебной работы - **аудиторная**

Тест:

Вопрос 1. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- 1 Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- 2 Интересный, увлекательный рассказ
- 3 Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- 4 Убеждающие деловые сообщения
- 5 Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Вопрос 2. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- 1 Мимика

- 2 Поза
- 3 Покашливание
- 4 Рукопожатие
- 5 Устная речь

Вопрос 3. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- 1 Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- 2 Дозирование информации
- 3 Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- 4 Утаивание информации

Вопрос 4. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- 1 Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- 2 Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- 3 Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 5. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- 1 Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- 2 Психотехнические приемы манипулирования
- 3 Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- 4 Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

Вопрос 6. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- 1 Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- 2 Объекты, включенные в деловую ситуацию
- 3 Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 7. Невербальными средствами общения являются

- 1 Взгляд
- 2 Походка
- 3 Рукопожатие
- 4 Телефон
- 5 Электронная почта

Вопрос 8. Общение - это:

- 1 Все ответы верны
- 2 Процесс передачи информации
- 3 Процесс установления контактов между людьми
- 4 Процесс формирования и развития личности

Вопрос 9. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1 120-350см
- 2 15-50см
- 3 50-120см
- 4 Свыше 350см

Вопрос 10. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- 1 Познавательного сообщения
- 2 Призыва
- 3 Приказа
- 4 Просьбы

Вопрос 11. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- 1 Отрицательно
- 2 Положительно

Вопрос 12. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте

«отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Анисеева. Чем я могу вам помочь?

1 Отрицательно

2 Положительно

Вопрос 13. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

1 Отрицательно

2 Положительно

Вопрос 14. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

1 Отрицательно

2 Положительно

Вопрос 15. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

1 Отрицательно

2 Положительно

Ключ:

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	1,2,3,5	6	1	11	2
2	1,2	7	1,2,3	12	2
3	4	8	1	13	2
4	1	9	3	14	1
5	2,3,4	10	2,3,4	15	1

Критерии оценки:

- 100—90 % полученных баллов от максимального количества — «5»;
- 89-75 % - «4»;
- 74-50 % - «3»;
- 49% и ниже - «2».

Раздел 1. Тема 1.7. Этика в деловом общении

36- этические принципы общения

Вид учебной работы - **аудиторная**

Тест:

1. Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а) бестактность;
- б) воспитанность;
- в) порядочность;
- г) тактичность;
- д) уважение

2. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры?

- а) польза, выгода, трудолюбие;
- б) справедливость, добро, благо;
- в) честь, свобода, вера.

3. Какие существуют виды барьеров общения?

- а) межъязыковые;
- б) мировоззренческие;
- в) психологические;

- г) соматические;
- д) социальные;
- е) технические;

4. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм

5. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:

- а) благо;
- б) долг;
- в) счастье;
- г) честь

6. Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает?

- а) Да
- б) Нет

7. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны;
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

8. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?

- а) Политический
- б) Либеральный
- в) Демократический
- г) Авторитарный

9. Что не относится к положительным качествам российского работника?

- а) Коллективизм
- б) Интернационализм
- в) Индивидуализм

10. Высококультурный человек всегда:

- а) законопослушный, морально устойчивый;
- б) потенциальный бездельник;
- в) преступник;
- г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- д) честлюбивый

11. Что является главной христианской добродетелью?

- а) вера;
- б) любовь;
- в) надежда;
- г) сила;
- д) смирение

12. Что предполагает деловая беседа?

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;
- г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

13. Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты

14. Что из данного не относится к принципам международного бизнеса?

- а) бережное отношение к окружающей среде;
- б) поддержка односторонних торговых отношений;
- в) уважение правовых норм

15. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?

- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- б) регулирование межгрупповых отношений;
- в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

Ключ:

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	а	6	а	11	д
2	б	7	а	12	в
3	а,в,д,е	8	б,в,г	13	б
4	д	9	в	14	б
5	б	10	д	15	б

Критерии оценки:

- 100—90 % полученных баллов от максимального количества — «5»;
- 89-75 % - «4»;
- 74-50 % - «3»;
- 49% и ниже - «2».

Раздел 1. Тема 1.8. Конфликты в деловом общении

34 -механизмы взаимопонимания в общении

36- этические принципы общения

Вид учебной работы - **аудиторная**

Тест:

1. Для разрешения конструктивных конфликтных ситуаций используются 5 стратегий поведения. Дайте характеристику каждой стратегии и укажите, в каком случае она используется.

Вариант ответа:

1. *Соперничество* – это открытая «борьба» за свои интересы. Данная стратегия используется, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом.

2. *Сотрудничество* – это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Данная стратегия используется, когда у всех участников, в процессе разрешения конфликта, есть стремление учитывать интересы друг друга.

3. *Компромисс* – это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременные желания невыполнимы.

4. *Избегание* – это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своих позиций. Данная стратегия используется в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

5. *Приспособление* – представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Эта стратегия используется в случае, если интересы одного конфликтующего окажутся более жизненно важными, а переживания сильнее, чем другого.

Оценка задания. Максимальная оценка за правильно выполненное задание – 20 баллов, при этом:

- по 2 балла назначается за правильную характеристику стратегии;
- по 2 балла – за ее описание;
- при отсутствии правильных ответов, баллы не начисляются.

2. В психологии выделяют определенные типы конфликтов. Назовите четыре самых распространенных типа и охарактеризуйте их.

Вариант ответа:

Внутриличностный конфликт – возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанными с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

Межличностный конфликт – возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Межгрупповой конфликт - происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Конфликт между группой и личностью – противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Оценка задания. Максимальная оценка за правильно выполненное задание – 12 баллов, при этом:

- по 1 баллу назначается за правильно названный тип конфликта;
- по 2 балла – за его характеристику;
- при отсутствии правильных ответов, баллы не начисляются.

3. **Для более успешного разрешения конфликта необходимо помнить об 11 табу. В конфликте нельзя _____**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____

Варианты ответа:

- 1) критически оценивать партнера;
- 2) приписывать ему плохие намерения;
- 3) демонстрировать знаки своего превосходства;
- 4) обвинять партнера и перекладывать на него всю ответственность;
- 5) игнорировать интересы партнера по общению;
- 6) видеть только все со своей позиции;
- 7) уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело;
- 8) преувеличивать свои заслуги;
- 9) раздражаться, кричать, нападать;
- 10) задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера;
- 11) обрушивать на партнера множество претензий.

Оценка задания. Максимальная оценка за правильно выполненное задание – 11 баллов, при этом:

- по 1 баллу назначается за каждое правильно названное табу;
- при отсутствии правильных ответов, баллы не начисляются.

4. **Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены. Назовите три основных типа конфликтогенов.**

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____.

Вариант ответа:

1. Стремление к превосходству.
2. Проявление агрессии.
3. Проявление эгоизма.

Оценка задания. Максимальная оценка за правильно выполненное задание – 3 балла, при этом:

- по 1 баллу назначается за правильное название типа конфликтогенов;
- при отсутствии правильных ответов, баллы не начисляются.

5. **Чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми избежать конфликтогенов, необходимо проявлять:**

1. _____;

2. _____;
3. _____.

Вариант ответа:

1. Доброжелательность.
2. Эмпатию к собеседнику.
3. Терпимое отношение к мнению и взглядам собеседника.

Оценка задания. Максимальная оценка за правильно выполненное задание – 6 баллов, при этом:

- по 2 балла назначается за правильно названное правило;
- при отсутствии правильных ответов, баллы не начисляются.

6. **При соблюдении правил поведения в конфликтных ситуациях вы показываете свои умения грамотно применять...**

1. _____;
2. _____;

Вариант ответа:

1. техники общения;
2. этику взаимоотношений.

Оценка задания. Максимальная оценка за правильно выполненное задание – 2 балла, при этом:

- по 1 баллу назначается за правильно названную составляющую;
- при отсутствии правильного ответа, баллы не начисляются.

Критерии оценки:

Всего за 6 заданий – 54 балла.

54-49 баллов - «5»;

48-38 баллов – «4»;

37-26 баллов – «3»;

< 26 баллов - «2».

Задание 2.

Самостоятельная работа во взаимодействии с преподавателем. Подготовка к выполнению зачета.

Вид учебной работы – **самостоятельная**

Литература: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М.

Шеламова.-М.: Академия, 2021.

Информационный портал Режим доступа: <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Структура контрольного задания

Письменная работа разработана для студентов по специальности

08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения

с целью проведения итогового контроля знаний по дисциплине.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности;

- роли и ролевые ожидания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

- этические принципы общения.

Дифференцированный зачет состоит из 38 тестовых заданий.

Время на подготовку и выполнение:

подготовка 5 мин.;

выполнение 1 час 10 мин.;

оформление и сдача 15 мин.;

всего 1 час 30 мин.

Инструкция студентам:

1. Ознакомьтесь с заданием.

2. Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа. Правильный ответ может быть не один.

3. Правильно выполненное задание оценивается в 1 балл.

Вопрос 1. Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.

2. Манипулятивный.

3. Иронический.

Вопрос 3. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.

2. Восприятие партнерами по общению друг друга.

3. Ориентация в коммуникативной ситуации.

4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.

5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 4. Функции общения:

1. Инструментальная.

2. Интегративная.

3. Деловая.

4. Трансляционная.

5. Экспрессивная.

Вопрос 5. Виды общения:

1. Формальное.

2. Деловое.

3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 6. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 7. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 8. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 9. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 10. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 11. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 12. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 13. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 14. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 15. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 16. Виды слушания:

1. Нерефлексивное пассивное.
2. Рефлексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 17. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

Вопрос 18. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Вопрос 19. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Вопрос 20. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Вопрос 21. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

Вопрос 22. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Вопрос 23. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 24. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 25. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Вопрос 26. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 27. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 28. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Вопрос 29. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

Вопрос 30. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
2. Косвенное.
3. Опосредованное.

Вопрос 31. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

Вопрос 32. К позитивным функциям конфликта относятся ...

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос 33. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

Вопрос 34. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

Вопрос 35. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 36. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества
- В) компромисса
- Г) приспособления

Вопрос 37. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

Вопрос 38. Барьеры в общении – это:

- А) различия в особенностях личности;
- Б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- В) неправильная речь;

Г) незнание правил общения.

Ответы:

№	ответ	№	ответ	№	ответ	№	ответ
1	2	11	1,3	21	2,3,4	31	В
2	1,2	12	1	22	1,2	32	В
3	5	13	1	23	1,2,4	33	Б
4	2,5	14	2	24	1,3,4,5	34	А
5	1,2,4,5	15	3	25	1,3	35	А
6	4	16	1,2	26	2	36	В
7	1	17	2	27	3	37	Б
8	1,3,4	18	1	28	1,4,5	38	Б
9	1,2,5	19	2,4	29	1,3,4		
10	2	20	1,2,3	30	1,3		

Критерии оценки:

- 100—50 % - зачтено;
- 49% и ниже –не зачтено.

5.Сводная таблица

Результаты обучения по учебной дисциплине		Текущий и рубежный контроль			Промежуточная аттестация по УД
		Тестирование	Анализ ролевых ситуаций	Оценка решений творческих задач	Зачет
Уметь	У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;				+
	У2-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.				+
Знать	З1- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	+	+		+
	З2 - роли и ролевые ожидания в общении	+			+
	З3-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	+	+	+	+
	З4 -механизмы взаимопонимания в общении	+	+	+	+
	З5-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	+			+
	З6- этические принципы общения	+	+	+	+

Литература:

1. Печатные издания

1. Корягина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – М: «Юрайт», 2023. – 437 с.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 11-е изд., стер. – М.: ОИЦ«Академия», 2024.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Информационный портал Национальная электронная библиотека (Режим доступа): URL: <http://нэб.рф>
2. Информационный портал Электронно-библиотечная система Znanium.com (Режим доступа): URL: <http://znanium.com/>
3. Информационный портал Электронная библиотека Юрайт (Режим доступа): URL: <https://biblio-online.ru/>