

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

Утверждаю
Директор ГБПОУ «ТПТ»
_____ А.А. Ляпкин
от «30» мая 2025

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.14 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 35.02.16 ЭКСПЛУАТАЦИЯ И
РЕМОНТ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ
ТЕХНИКИ И ОБОРУДОВАНИЯ**

Рассмотрена и одобрена на заседании ЦК
специальности и профессии укрупнённой группы
35.00.00 Сельское, лесное и рыбное хозяйство
Протокол № 10 от «26» мая 2025г.
Председатель ц/к _____ Товпеко С.С.

Контрольно-оценочные средства разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Трубчевский политехнический техникум»

Разработчик:

Кудряшова Л.Н.- 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 «Психология общения».

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

КОСы разработаны на основании положений:

основной профессиональной образовательной программы по специальности

35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования программы учебной дисциплины «Психология общения».

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

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; У2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. З1. взаимосвязь общения и деятельности; З2. цели, функции, виды и уровни общения; З3. роли и ролевые ожидания в общении; З4. виды социальных взаимодействий; З5. механизмы взаимопонимания в	ПР тест УО УО УО, тест УО УО, тест	Дифференцированный зачет

общении; 36. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 37. этические принципы общения; 38. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	УО, тест	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	ПР	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	ПР	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Тест	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	УО	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	УО, тест	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	УО	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	УО	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	ПР	

Кодировка задания:

УО – устный опрос

ПР – практическая работа

4. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений

<i>Содержание учебного материала по программе УД</i>	<i>Тип контрольного задания</i>			
	<i>У1</i>	<i>У2</i>	<i>У3</i>	<i>З1</i>

2 курс				
Раздел 1. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке	Устный ответ	Перевод текста	Устный ответ	Грамматическое задание, Тест
Раздел 2. Цели, функции, виды и уровни общения	Устный ответ	Перевод текста	Устный ответ	Контрольная работа
Раздел 3. Роли и ролевые ожидания в общении	Устный ответ	Перевод текста	Устный ответ	Грамматическое задание
Раздел 4. Механизмы взаимопонимания в общении	Устный ответ		Устный ответ	Грамматическое задание
Раздел 5. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Устный ответ	Перевод текста	Устный ответ	Тест
Раздел 6. Этические принципы общения	Устный ответ		Устный ответ	Контрольная работа
Раздел 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Устный ответ	Перевод текста	Устный ответ	Грамматическое задание

5. Структура контрольного задания

Раздел 1. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке

Форма проведения: тест

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другим; В) уподобление себя другому человеку.	А	1
2	Коммуникативная сторона общения проявляется в: А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга. Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями; В) взаимном обмене информацией между партнерами;	В	1
3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения	В	1
4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.	А	1
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в	Б	1

	обществе, а также общение с помощью СМИ называется: А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.		
6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.	В	1
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.	Б	1
8	В процессе формального общения... А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника; Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.	А	1
9	Партнерское деловое общение – это общение... субъектов. А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	1
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В	1
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б	1
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г	2
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б	2
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.	А	2
15	Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник;	А	2

	Б) холерик, флегматик; В) меланхолик, флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.		
16	Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б	2
17	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2
18	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) волю.	Б	2
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А	2
20	Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется... А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	Б	2

Вариант 2

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А	1
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
3	Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»? А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.	А	1
4	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение. А) примитивное Б) закрытое В) ролевое	Г	1

	Г) открытое		
5	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ... А) незавершенного действия Б) проекции В) новизны Г) ореола	Г	1
6	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ... А) рефлексия Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация	Б	1
7	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ... А) идентификации Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции	А	1
8	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ... А) экспрессия Б) рефлексия В) эмпатия Г) аттракция	В	1
9	Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры. А) эмоциональные Б) смысловые В) физические Г) культурные	Б	1
10	Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это А) темперамент; Б) характер; В) воля; Г) эмоции	А	2
11	Черты личности: скромность ,самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности: А) к другим людям Б) к деятельности В) к себе Г) к общественной и личной ответственности	В	2
12	Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для: А) флегматика Б) сангвиника	Б	2

	В) холерика Г) меланхолика		
13	Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна... А) сангвинику Б) холерику В) флегматику Г) меланхолику	Г	2
14	Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано: А) З. Фрейдом Б) К. Юнгом В) А. Адлером Г) К. Роджерсом	Б	2
15	Возможно ли изменить тип темперамента? А) Да; Б) Нет; В) Нужно приложить много усилий; Г) Возможно, в раннем возрасте.	Б	2
16	Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это А) холерик Б) сангвиник В) флегматик Г) меланхолик	А	2
17	Чувствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем... А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.	Б	2
18	Аккуратность, бережливость и щедрость — это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.	В	2
19	Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств — это А) аффект; Б) страсть; В) чувство; Г) настроение.	А	2
20	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2

Тестирование по теме 1.2. «Процесс общения как категория изучения в психологии.»

1. Ощущение – это:

- +1) деятельность специальных нервных аппаратов, приводящих к созданию образов предметов и явлений;
 - 2) отражение отдельных свойств предметов, непосредственно воздействующих на наши органы чувств;
 - 3) информация, которая поступает в мозг и на основе которой, складывается целостный образ.
2. Психическое отражение в коре головного мозга отдельных свойств, предметов и явлений, непосредственно воздействующих на органы чувств, называется:
- 1) восприятием
 - +2) ощущением
 - 3) деятельностью
 - 4) рефлексом
3. Величина раздражителя, позволяющая человеку сначала почувствовать воздействие, а затем осознать его, называется:
- 1) контрастом ощущений
 - 2) адаптацией
 - +3) порогом чувствительности
 - 4) верхним порогом чувствительности
4. Минимальная сила раздражителя, вызывающая едва заметное ощущение, называется порогом:
- +1) нижним абсолютным
 - 2) верхним абсолютным
 - 3) разностным
 - 4) дифференциальным
5. Отнесенность сведений о внешнем мире, получаемых с помощью анализаторов, к объектам внешнего мира — это...
- 1) категориальность восприятия
 - 2) модальность ощущения
 - 3) константность восприятия
 - +4) предметность восприятия
6. К свойствам ощущений не относят:
- 1) продолжительность;
 - 2) интенсивность;
 - 3) качество;
 - +4) интероцептивность.
7. Восприятием называется психический процесс, суть которого в:
- +1) отражении в сознании человека предметов или явление в совокупности его свойств
 - 2) опосредованном отражении отдельных свойств физических объектов
 - 3) отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира
 - 4) абстрактном отражении предметов и явлений материального мира
8. Восприятие человека человеком носит специальное название:
- 1) аттракция
 - 2) рефлексия
 - 3) эмпатия

+4) социальная перцепция

9. Сознательно воспринимать предмет – это значит:

1) воспринимать предмет или явление, находясь в сознании, т.е. осознавая факт своего восприятия этого предмета

+2) отнести воспринятый предмет к определенной группе, классу предметов, обобщить его в слове

3) воспринять предмет под углом зрения потребностей

4) просчитать возможные последствия взаимодействия этих предметов

10. Что не относится к видам восприятия:

1) восприятие деятельности;

2) восприятие пространства;

3) восприятие движения;

4) восприятие времени;

+5) восприятие человека человеком;

+6) восприятие предметов и явлений окружающего мира;

+7) восприятие мира;

Вариант 2

1. Ощущением называется психический процесс, состоящий в:

1) целостном отражении объектов окружающего мира

2) обобщенном отражении предметов и явлений материального мира

+3) отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира

4) опосредованном отражении отдельных свойств физического мира

2. Начальным источником всех наших знаний о внешнем мире и собственном теле является:

1) потребность

2) мышление

+3) ощущение

4) воображение

3. Способность к ощущениям имеется:

1) у всех живых существ, обладающих центральной нервной системой

+2) у всех живых существ

3) только у человека

4) у всех живых существ, обладающих нервной системой

4. Осознаваемые ощущения доступны:

1) всем биологическим формам жизни

2) человеку и высшим животным

+3) только человеку

5. К экстерорецептивным ощущениям не относят:

1) вкусовые;

2) обонятельные;

3) слуховые;

4) зрительные;

+5) двигательные.

6. Восприятие – это:

+1) целостное отражение предметов и явлений объективного мира при их

непосредственном воздействии в данный момент на органы чувств;

2) наименьшая величина различий между раздражителями, когда разница между ними улавливается.

3) функциональное состояние органов чувств, зависящее от чувствительности анализаторов соответствующего типа.

7. Отнесенность наглядного образа восприятия к определенным предметам внешнего мира называется:

1) избирательностью

+2) предметностью

3) адекватностью

4) осмысленностью

8. Для какого познавательного процесса характерны следующие свойства «предметность, апперцепция, константность, осмысленность, избирательность, целостность»:

1) мышление;

2) ощущения;

3) внимание;

+4) восприятие.

9. Психический процесс, отвечающий за формирование целостного образа объекта при его непосредственном воздействии на анализаторы:

1) Представление

+2) восприятие

3) когнитивный диссонанс

4) ощущение

10. Целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии на органы чувств, называется:

1) ощущением

2) мышлением

3) воображением

+4) восприятием

Задания для тематического тестового контроля по теме 1.3 Взаимосвязь общения и деятельности

Тест №1 Общение как коммуникация

1. Общение - это:

а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и

взаимодействовать;

б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку

единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;

в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную

обусловленность и связь.

2. Назовите стороны общения:

а) организация взаимодействия между общающимися участниками общения, построение общей стратегии

поведения;

б) обмен информацией между общающимися индивидами, выработка единой точки зрения;

в) процесс восприятия и понимания друг друга, установление эмоциональных отношений.

3. В чем проявляется взаимосвязь общения и деятельности?

4. Назовите виды общения по содержанию:

а) обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;

б) обмен психическими и физическими состояниями;

в) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;

г) обмен действиями, умениями, навыками;

д) обмен знаниями, информацией.

5. Назовите функции общения:

а) функция общения, стимулирующая активность собеседника;

б) функция общения, цель которой - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;

в) обмен эмоциями, изменение с помощью партнера собственных состояний, переживаний.

6. Какие еще функции общения вам известны? (Карпенко). Перечислите.

7. Приведите примеры основных невербальных средств общения:

а) кинесические средства;

б) просодические средства;

в) такесические средства;

г) проксемические средства.

8. Как вы понимаете? Конгруэнтный человек - это...

9. Приведите примеры:

а) открытых вопросов;

б) закрытых вопросов

Тест №2 Общение как взаимодействие

Распределить аспекты общения:

а) осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;

б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;

в) информация, передаваемая в межличностных контактах от одного к другому.

А) содержание; В) средства; С) цели.

Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими:

а) мотив кооперации;

б) мотив конкуренции;

в) альтруистический мотив

Правильно назвать типы или стратегии поведения:

а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;

б) собеседники взаимно избегают друг друга;

в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;

г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует.

Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть.

Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей.
Раскрыть сущность любой теории (по выбору).
Перечислить этапы делового общения.
В чем заключается эффект контраста и эффект ассимиляции?
Для чего необходимо создание доброжелательной атмосферы при установлении контакта?
Что такое интеракция?

Тест №3 Общение как восприятие и понимание людьми друг друга

Дайте определение понятию «социальной перцепции»

Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга.

Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор превосходства;
- в) фактор отношения к нам

Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
- б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;
- в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

- А) каузальная атрибуция;
- Б) идентификация;
- В) эмпатия;
- Г) подражание;
- Д) аттракция;
- Е) конформность

Дайте 3 определения оставшихся механизмов понимания.

Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?

Как называется механизм познания самого себя?

Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.

Что такое интроверсия и экстраверсия?

Раздел 6. Этические принципы общения

Форма проведения: тест

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области этических аспектов психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 30 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон	Уровень
--	---------	--------	---------

		ответов	усвоения
1	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А	1
2	Деловое общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	В	1
3	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
4	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В	1
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А	1
6	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б	1
7	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А	2
8	Общение «по горизонтали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	В	2
9	"Язык телодвижений" - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В	2
10	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения;	Б	2

	Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.		
11	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А	2
12	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В	2
13	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б	2
14	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Императивное общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника; Б) авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	Б	1
2	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А	1
3	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В	1

4	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б	1
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А	1
6	Общение «по вертикали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	А	1
7	"Язык телодвижений" - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В	2
8	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б	2
9	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А	2
10	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В	2
11	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А	2
12	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
13	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения;	В	2

	В) продуктивное сотрудничество.		
14	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б	2
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

Тестирование «Этикет делового общения».

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

а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «этика»:

а) Цицероном; в) Аристотелем;

б) Архимедом; г) Сократом?

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

а) «этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

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

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

В. Наука, изучающая нравственность.

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

5. Этикет — это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура

6. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, бесприкословность;

в) вежливость, тактичность.

7. Предупредительность — это:

а) галантность по отношению к дамам;

б) подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость;

д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость

8. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

9. Хороший вкус — это:

- а) стиль; б) элегантность; в) мода.

10. Укажите правильный ответ. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

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

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

Раздел 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области конфликтологии

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии? а) психологии б) медицине в) политологии г) все варианты верны	а	1
2	Конфликт – это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;	в	1
3	Противоборство – это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;	в	1
4	3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются: а) наличие у них противоположных суждений или ... мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу	б	1

	над другим; б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними; в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;		
5	4. Конфликтная ситуация – это: а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.	б	1
6	5. Причина конфликта – это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.	в	1
7	7. Образ конфликтной ситуации – это: а) то, из-за чего возникает конфликт; б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта; в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;	б	1
8	Инцидент – это: а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;	а	1
9	9. Стороны конфликта – это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;	а	1
10	Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка? а) Стремление к превосходству; б) Проявление агрессии; в) Проявление эгоизма.	а	2
11	Если конфликт неизбежен, то необходимо: а) Уйти от конфликта. б) Направить его в нужное русло. в) Смягчить последствия конфликта.	б	2
12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах:	в	2

	а) Зарождение, развитие, спад. б) Возникновение, развитие, обострение, завершение. в) Зарождение, развитие, разрешение.		
13	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующими. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.	в	2
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а	2
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактических причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б	2
16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией. а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.	а	2
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор; б) Сопереживание; в) Переговоры.	в	2
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание; б) Компромисса; в) Приспособление;	б	2
19	По последствиям конфликты бывают: а) Опасными и безопасными; б) Конструктивные и деструктивные; в) Кратковременные и долговременные;	б	2
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и не предсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.	А	1

	В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.		
2	2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические В) слабые, средние, сильные	Б	1
3	3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанные с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации	В	1
4	4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б	1
5	5. Внутриличностный конфликт – это А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.	Б	1
6	6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают: А) экономические, социальные, культурные Б) слабые, средние, сильные В) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные	В	1
7	7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это..... А) межличностный конфликт Б) внутриличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б	1
8	8. По способам разрешения конфликты бывают: А) разрушительные, компромиссные, кооперативные Б) пассивные, активные В) силовые, мирные	А	1
9	9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов. А) межличностный конфликт Б) внутригрупповой конфликт В) внутриличностный конфликт	Б	1
10	10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.	А	2

	А) локальный конфликт Б) эмоциональный конфликт В) административный конфликт		
11	11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон. А) расширенный Б) масштабный В) мультиполярный	В	2
12	12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов. А) митинг Б) совещание В) заседание	А	2
13	13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим. А) классовые Б) межгосударственные В) межличностные	Б	2
14	14. По силе воздействия конфликты бывают: А) затяжные, постоянные Б) сильные, слабые В) деструктивные, конструктивные	Б	2
15	15. Две основные функции конфликта: А) функция социализации, защитная функция Б) конструктивная функция, деструктивная функция В) регулятивная функция, интегративная функция	Б	2
16	16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда. А) противоречие Б) коллективный трудовой спор В) межличностный конфликт	Б	2
17	17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность. А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения В) конформистская модель поведения	В	2
18	18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы. А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта В) уклонение	Б	2
19	19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт	А	2
20	20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация	А	2

Тема: Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- а) конфликт;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) межличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт;
- д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у

него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

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

3. Конфликтная ситуация это:

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

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

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

5. Определите, какая ситуация характеризует:

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

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному

из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

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

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;

- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

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

- а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству;
- д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

а) Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

б) Обе стороны обладают одинаковой властью.

в) Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

г). Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

д) Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

е) 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:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно ответил на 11-12 вопроса теста.

Оценка «хорошо» - если студент правильно ответил на 8-10 вопросов теста.

Оценка «удовлетворительно» - если студент правильно ответил на 6-7 вопросов теста.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент ответил на 6 вопросов и менее

Тестовых заданий:

70 - 79% выполнения заданий- «удовлетворительно»

80 -89%выполнения заданий- «хорошо»

90-100 % - «отлично»

Задания для дифференцированного зачета.

ВАРИАНТ № 1

1.Согласны ли вы с определением:

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

а) да; б) нет.

2. 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.

3. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения:

- а) межличностного;
- б) профессионального;
- в) делового;
- г) служебного

4. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется:

- а) деловым;
- б) неформальным;
- в) контактным;
- г) дистантным.

5. Формами делового общения являются:

- а) публичные выступления;
- б) игра;
- в) совещание;
- г) разговор

6. Выделите вид общения по содержанию:

- а) биологическое;
- б) деятельностное;
- в) социальное;
- г) непосредственное

7. Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется:

- а) коммуникативный;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной

8. Стиль управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется:

- а) авторитарным;
- б) либеральным;
- в) ритуальным;
- г) демократическим.

9. Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется:

- а) либеральным;
- б) гуманистическим;
- в) манипулятивным;
- г) демократическим

10. Стиль общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется:

- а) общение на основе дружеских отношений;
- б) общение на основе заигрывания;
- в) общение – дистанция.

11. Нарушение речи:

- а) экспрессивность;
- б) последовательность;
- в) персеверация.

12. Требование к речи:

- а) логорея;
- б) нормативность;
- в) резонерство

13. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) авторитет;
- б) внушение;
- в) активность;

14. Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:

- а) заражение;
- б) убеждение;
- в) подражание;
- г) внушение.

15. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются:

- а) провокационными;
- б) некорректными;
- в) открытыми;
- г) закрытыми

16. Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:

- а) критическим;
- б) эмпатическим;
- в) нерелексивным

17. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется:

- а) расспрашиванием;
- б) перефразированием;
- в) резюмированием;
- Г) отражение чувств

18. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются:

- а) безразличными;
- б) неопределенными;
- в) гармоничными;
- г) противоречивы

19. Невербальные средства общения – это:

- а) язык;
- б) взгляд;
- в) речь;
- г) слово

20. Кинесика изучает:

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

21. 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.

22. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

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

23. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

24. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

- А) открытости
- Б) готовности
- В) защиты

25. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

- а) боязливого;
- б) уверенного;
- в) покорного.

26. 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.

27. 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.

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

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;

- в) эмпатия;
- г) идентификация.

29. 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.

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

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

31.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.

32. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию;

б)«нерефлексивному» слушанию?

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

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

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.

36. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств;

в) перефразирование; г) резюмирование:

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

главное и существенное.

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

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

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

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

Комплимент и лесть — это одно и то же?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

36. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем партнера — это прием:

а) «золотые слова»;

б) «зеркало отношений»;

в) «терпеливый слушатель».

37. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

в) видеть положительное в собеседнике;

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д) находить общее с собеседником;

е) выделять свое «я»;

ж) проявлять искренность и доброжелательность;

з) навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

38. Аргументы применяют с целью:

а) защиты своих взглядов и намерений;

б) доказательств своего превосходства;

в) уговоров партнера что-либо сделать.

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

а) с позиции говорящего (аргументирующего);

б) с позиции лица, принимающего решение;

в) всеми участниками беседы.

40. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;

б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;

в) небрежность и неточность формулировок;

г) внимание к невербальному поведению партнера;

д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;

е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

41. Конфликтная ситуация — это:

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

42. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими – это:

- а) партнер;
- б) клиент;
- в) конкурент;
- г) оппонент

43. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, определяется понятием— это:

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

44. 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.

45. 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?»

46. Какие факторы, обуславливающие эффективность педагогического общения относятся к внешним:

- а) возрастные особенности учащихся;
- б) педагогический такт;
- в) свойства характера;
- г) обстановка.

47. Для обозначения философского учения о морали и нравственности этим философом был предложен термин "этика":

- а) Платон;
- б) Аристотель
- в) Протагор

48. Эмпатия — это:

- а) умение выслушать человека;
 - б) состояние разобщенности, непонимания с клиентом;
 - в) постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания других людей.
49. Важнейшей категорией общественной и профессиональной этики является:
- а) честь; б) долг; в) мораль.
50. Этикет — это:
- а) наука о морали;
 - б) манера поведения;
 - в) общая культура

Вариант № 2

1. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?
- а) да; б) нет. Ответ поясните.
2. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:
- а) межличностного;
 - б) профессионального;
 - в) неформального;
 - г) неофициального.
3. Формами делового общения являются:
- а) переговоры;
 - б) конфликт;
 - в) разногласие;
 - г) разговор.
4. Вербальные средства общения — это:
- а) мимика;
 - б) жесты;
 - в) слова;
 - г) позы.
5. Стил ь управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:
- а) авторитарным;
 - б) либеральным;
 - в) ритуальным;
 - г) демократическим.
6. Общение, при котором партнер — атрибут, его индивидуальные особенности не важны, называются:
- а) манипулятивным;
 - б) ритуальным;
 - в) либеральным;
 - г) гуманистическим.
7. Виды общения по степени вовлеченности людей:
- а) непосредственное; б) монологическое;
 - в) формальное; г) письменное.
8. Сторона общения, связанная с обменом информацией называется:
- а) коммуникативной;
 - б) интерактивной;

в) перцептивной

9. Стил ь общения, при котором используются запреты и угрозы, называется:

а) общение-дистанция; б) общение-устрашение; в) общение-заигрывание

10. Нарушение в речи:

а) логорея; б) логичность; в) нормативность

11. Требование к речи:

а) персеверация;

б) резонерство;

в) экспрессивность

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

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффектом упреждения».

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

14. В учебнике по психологии 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).

Поясните какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

а) идентификация;

б) аттракция;

в) стереотипизация;

г) каузальная атрибуция?

15. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

а) расстегнутый пиджак;

б) скрещенные ноги;

в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;

г) неполная посадка на стуле.

16. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

а) скрещенные ноги и руки;

б) наклон головы;

в) руки на бедрах.

17. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

а) руки, скрещенные на груди;

б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;

в) прикрытие рта ладонью.

18. Какие позиции педагога в процессе беседы с детьми и родителями способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;

б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам партнера и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

19. 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.

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

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

21. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

- а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;
- б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;
- в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;
- г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

22. В результате применения приема «золотые слова»:

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

23. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога;
- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога;
- г) в начале и конце диалога.

24. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текстовый, ясный, исключая коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

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

- а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:

а) противоречивыми;

б) безразличными;

в) неопределенными;

г) конфликтными

31. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:

а) антипатия;

б) симпатия;

в) телепатия;

г) эмпатия.

32. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспристрастность;

в) вежливость, тактичность.

33. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;

34. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) заражение; б) избегание; в) непонимание

35. Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов

«Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются:

- а) альтернативными; б) закрытыми; в) открытыми.

36. Дистантное общение является видом:

- а) опосредованного (косвенного) общения;
- б) непосредственного (прямого) общения;
- в) невербального общения.

37. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется:

- а) расспрашивание;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование

38. Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется:

- а) подражание;
- б) внушение;
- в) заражение;
- г) убеждение.

39. Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:

- а) активным;
- б) пассивным;
- в) внимательным.

40. Профессиональная этика — это:

- а) подход, направленный на гармонизацию интересов социума индивида;
- б) учение о должном поведении, поступках, образе действий;
- в) наука о профессиональной морали как совокупности идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии.

41. Моральный принцип, предписывающий человеку подавление собственного эгоизма, готовность пожертвовать своим интересом в пользу интересов другого, называется:

- а) альтруизм;
- б) аскетизм;
- в) гедонизм.

42. В современном понимании этот термин впервые был использован на одном из приемов короля-"солнце" Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки (этикетки) с перечнем правил поведения при дворе:

- а) этика;
- б) этикет;

в) долг

43. Этика — это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура

44. 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.

45. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны

46. Выделите компоненты культуры речи педагога:

а) простота и ясность изложения

б) резонерство;

в) нормативность речи;

г) логгорей;

д) персеверация.

47. Вид выслушивания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:

а) активным;

б) внимательным;

в) гармоничным;

г) пассивным.

48. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

а) «Алло, это кто?»

б) «Петрова сейчас нет. Чем могу вам помочь?»

в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»

г) «Лады, договорились. Пока.»

д) «Куда я попала?»

е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может быть ему что-нибудь передать?»

49. 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.

50. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется в восприятии и понимании партнера по общению»:

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

Количество вариантов задания –2

Оборудование: шариковая ручка, листы бумаги.

Система оценивания дифференцированного зачёта

Тест оценивается по пяти бальной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл.

правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.

Время письменного ответа на работу студента составляет 90 минут.

6. Перечень объектов контроля и оценки

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
Знания: <ul style="list-style-type: none">- взаимосвязь общения и деятельности;- цели, функции, виды и уровни общения;- роли и ролевые ожидания в общении;- виды социальных взаимодействий;- механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Полнота ответов, точность формулировок. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок. адекватность применения профессиональной терминологии Полнота и правильность ответов	Текущий контроль при проведении: <ul style="list-style-type: none">-письменного/устного опроса;-тестирования;-оценки результатов самостоятельной работы (сообщений, подготовки презентации). Промежуточная аттестация в форме контрольной работы
Умения: <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. -адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей	Текущий контроль: <ul style="list-style-type: none">- защита отчетов по практическим занятиям;- оценка заданий для самостоятельной работы;

общения.	действий и т.д. -точность оценки ситуаций с точки зрения конфликтологии и этики делового общения; -рациональность действий и т.д. Правильное выполнение заданий в полном объеме	- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий. Итоговая аттестация: - Дифференцированный зачет
----------	--	--

Устный ответ

Оценка "5" ставится, если обучающийся:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.
2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать междисциплинарные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутридисциплинарные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;
3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с таблицами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.
4. Свободно оперирует психологическими категориями и понятиями.

Оценка "4" ставится, если обучающийся:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.
2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины.

3. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины.
4. Ответ самостоятельный;
5. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;
6. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски;
7. Понимание основных психологических понятий.
8. При решении ситуационных задач сделаны второстепенные ошибки.

Оценка "3" ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;
2. Материал излагает не систематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно;
3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.
4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие.
5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;
6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;
7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;
8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки

Оценка "2" ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;
2. Не делает выводов и обобщений.
3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;
4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;
5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.
6. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов;
7. Полностью не усвоил материал.

Примечание. По окончании устного ответа учащегося педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других учащихся для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

Оценка за тест

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80- 89	4	хорошо
70- 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

7. Перечень материалов, оборудования и информационных источников

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология общения». Технические средства обучения:
- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

Основные источники:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО. – М., 2022, 263 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2024. - 320с.
3. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения. – М., 2024
4. Столяренко Л. Д. Психология общения: учебник – Ростов н/Д, 2022. – 317с.

Дополнительные источники:

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения. – М., 2022
2. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2024. - 160с.
3. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования/Г.М.Шеламова. – М.: «академия», 2024. – 192 с.
4. Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. – М., 2024
5. Панфилова А. П. Психология общения. — М., «Академия», 2024г.
6. Социальная психология / П.С.Самыгин, С.И.Самыгин, Е.П.Ларькова. – Ростов н/Д: Феникс, 2023. – 345с.

Интернет-ресурсы:

<http://psylib.myword.ru/> - эл. библиотека по психологии

<http://soc.lib.ru/books.htm> - эл. библиотека по психологии и управлению