

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Попов Анатолий Николаевич
Должность: директор
Дата подписания: 03.03.2022 14:18:15
Уникальный программный ключ:
1e0c38dcc0aee73cee1e5c09c1d5873fc7497bc8

Приложение 9.7.
ОПОП-ППССЗ по специальности
27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте
(железнодорожном транспорте)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**
**основной профессиональной образовательной программы -
программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО
27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте (железнодорожный транспорт)**

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования
(год приема: 2021)*

Оренбург

Содержание

1	Общие положения	4
2	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
3	Оценка освоения умений и знаний (типовые задания);	8
3.1	Формы и методы оценивания	8
3.2	Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины	13
4	Контрольно-оценочные материалы промежуточной аттестации по учебной дисциплине	36
5	Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины	53

1. Общие положения

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения в соответствии с ФГОС СПО по специальности 27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте (железнодорожный транспорт) (базовая подготовка) следующими умениями, знаниями:

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

У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

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

31-взаимосвязь общения и деятельности;

32- цели, функции, виды и уровни общения;

33-роли и ролевые ожидания в общении;

34-виды социальных взаимодействий;

35-механизмы взаимопонимания в общении;

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

37-этические принципы общения;

38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен сформировать общие компетенции:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, формирование навыков эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является **экзамен.**

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине ОГСЭ 05 Психология общения осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 2.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; ОК03-05	грамотно применяет технику и приемы делового общения в практической деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
У2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. ОК03-05	демонстрирует корректное поведение в различных ситуациях общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
Знать:		
З1- взаимосвязь общения и деятельности; ОК03-05	обучающийся понимает и объясняет взаимосвязь общения и деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З2- цели, функции, виды и уровни общения; ОК03-05	воспроизводит цели, функции, виды и уровни общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по

		теме
33-роли и ролевые ожидания в общении; ОК03-05	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
34-виды социальных взаимодействий; ОК03-05	сравнивает и оценивает виды социальных взаимодействий;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
35-механизмы взаимопонимания в общении; ОК03-05	анализирует механизмы взаимопонимания в общении	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
36-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; ОК03-05	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
37-этические принципы общения; ОК03-05	поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и

		зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З8- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов ОК03-05	анализирует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
ОК 04. Работать в коллективе и команде, формирование навыков эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантность в рабочем коллективе.	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме

3. Оценка освоения умений и знаний (типовые задания)

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные основной профессиональной образовательной программой – программой подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения осуществляется преподавателем в процессе проведения аудиторных занятий.

Текущий контроль осуществляется в форме: устного опроса, выполнения и защиты практических работ, контрольное тестирование по темам. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена, при этом все практические и тематические внеаудиторные самостоятельные работы должны быть выполнены на положительные оценки.

Критерии и нормы оценки знаний обучающихся по дисциплине «Психология общения»

1. Оценка устного ответа.

Оценка «5» ставится, если:

- ответ полный и правильный на основании изученных теорий;
- материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком;

- ответ самостоятельный.

Оценка «4» ставится, если:

- ответ полный и правильный на основании изученных теорий;
- материал изложен в определенной логической последовательности, при этом - допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию учителя.

Оценка «3» ставится, если:

- ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный.

Оценка «2» ставится, если:

- при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах учителя, отсутствие ответа.

Критерии оценки выполнения практических работ.

Оценка «5»:

- работа выполнена полностью и правильно, сделаны правильные выводы;
- грамотно, логично описаны наблюдения и сформулированы выводы. В представленном отчете правильно и аккуратно выполнил все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления и сделал выводы;

- на защите практической работы студент излагает теоретический в определенной логической последовательности, правильно и самостоятельно решил ситуационные задачи.

Оценка «4»:

- работа выполнена правильно, сделаны правильные наблюдения и выводы, но при этом допущены несущественные ошибки в работе.

- на защите практической работы студент излагает теоретический материал в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию учителя.

Оценка «3»:

- работа выполнена правильно не менее чем наполовину или допущена существенная ошибка в оформлении работы;

- на защите практической работы студент дал ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный.

Оценка «2»:

- допущены две (и более) существенные ошибки в ходе: эксперимента, в объяснении, в оформлении работы, в соблюдении правил техники которые студент не может исправить даже по требованию учителя;

- работа не выполнена;

- на защите практической работы обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя, отсутствие ответа.

Критерии оценивания письменных самостоятельных работ.**Оценка «5» ставится, если обучающийся:**

1. выполнил работу без ошибок и недочетов;
2. допустил не более одного недочета.

Оценка «4» ставится, если обучающийся выполнил работу полностью, но допустил в ней:

1. не более одной негрубой ошибки и одного недочета;
2. или не более двух недочетов.

Оценка «3» ставится, если обучающийся правильно выполнил не менее половины работы или допустил:

1. не более двух грубых ошибок;
2. или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета;
3. или не более двух-трех негрубых ошибок;
4. или одной негрубой ошибки и трех недочетов;
5. или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.

Оценка «2» ставится, если обучающийся:

1. допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3»;

2. или если правильно выполнил менее половины работы.

Примечание.

Преподаватель имеет право поставить обучающемуся оценку выше той, которая предусмотрена нормами, если обучающимся оригинально выполнена работа.

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые У, З	Форма контроля	Проверяемые У, З	Форма контроля	Проверяемые У, З
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		У1, У2, З 1, 32, 33, 34,35,36,37, 38 ОК 3-5			<i>Экзамен</i>	У1, У2, З 1, 32, 33, 34,35,36,37,38 ОК 3-5
Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина	<i>Устный опрос</i>	У1, У2, З 1, 32, 33, 34,35,36,37, 38 ОК 3-5				
Раздел 2. Психология общения		У1, У2, З 1, 32, 33, 34,35,36,37, 38 ОК 3-5			<i>Экзамен</i>	У1, У2, З 1, 32, 33, 34,35,36,37,38 ОК 3-5
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	<i>Устный опрос Практическая работа №1</i>	У1, У2, З 1, 32, 33, 34,35,36,37, 38 ОК 3-5				
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) (коммуникативная сторона общения)	<i>Устный опрос Практическая работа №2</i>	У1, У2, З 1, 32, 33, 34,35,36,37, 38 ОК 3-5				

Тема 2.4. Общение как обмен информацией	<i>Устный опрос</i> <i>Самостоятельная работа №1</i>	<i>У1, У2,</i> <i>3 1, 32, 33,</i> <i>34,35,36,37,</i> <i>38</i> <i>ОК 3-5</i>				
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	<i>Устный опрос</i> <i>Практическая работа №3</i> <i>Практическая работа №4</i> <i>Практическая работа №5</i> <i>Самостоятельная работа №2</i> <i>Компьютерное тестирование</i>	<i>У1, У2,</i> <i>3 1, 32, 33,</i> <i>34,35,36,37,</i> <i>38</i> <i>ОК 3-5</i>				
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		<i>У1, У2,</i> <i>3 1, 32, 33,</i> <i>34,35,36,37,</i> <i>38</i> <i>ОК 3-5</i>			Экзамен	<i>У1, У2,</i> <i>3 1, 32, 33,</i> <i>34,35,36,37,38</i> <i>ОК 3-5</i>
Тема 3.1. Конфликт, его сущность и основные характеристики	<i>Устный опрос</i> <i>Практическая работа №5</i> <i>№6</i> <i>Самостоятельная работа №4</i>	<i>У1, У2,</i> <i>3 1, 32, 33,</i> <i>34,35,36,37,</i> <i>38</i> <i>ОК 3-5</i>				
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, У2,</i> <i>3 1, 32, 33,</i> <i>34,35,36,37,</i> <i>38</i> <i>ОК 3-5</i>			Экзамен	<i>У1, У2,</i> <i>3 1, 32, 33,</i> <i>34,35,36,37,38</i> <i>ОК 3-5</i>
Раздел 4. Этические нормы общения		<i>У1, У2,</i> <i>3 1, 32, 33,</i> <i>34,35,36,37,</i> <i>38</i> <i>ОК 3-5</i>				
Тема 4.1. Общие	<i>Устный опрос</i>	<i>У1, У2,</i>			Экзамен	<i>У1, У2,</i>

сведения об этической культуре		3 1, 32, 33, 34,35,36,37, 38 OK 3-5				3 1, 32, 33, 34,35,36,37,38 OK 3-5
---	--	--	--	--	--	--

3.2 Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1. Типовые задания для оценки знаний (текущий контроль)

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	грамотно применяет технику и приемы делового общения в практической деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
У2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	демонстрирует корректное поведение в различных ситуациях общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
Знать:		
З1- взаимосвязь общения и деятельности;	обучающийся понимает и объясняет взаимосвязь общения и деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
З2- цели, функции, виды и уровни общения;	воспроизводит цели, функции, виды и уровни общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
З3- роли и ролевые ожидания в общении;	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала,

	слушания, ведения беседы, убеждения	экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
34-виды социальных взаимодействий;	сравнивает и оценивает виды социальных взаимодействий;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
35-механизмы взаимопонимания в общении;	анализирует механизмы взаимопонимания в общении	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
36-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
37-этические принципы общения;	поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	анализирует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях,

		выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, формирование навыков эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе.	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.

Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина

Типовые задания для устного опроса

1. Что такое простые и сложные вещества?
2. Что такое молярная масса и количество вещества?
3. Назовите основные типы химических реакций.

Раздел 2. Психология общения

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	грамотно применяет технику и приемы делового общения в практической деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
У2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	демонстрирует корректное поведение в различных ситуациях общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
Знать:		
З1- взаимосвязь общения и деятельности;	обучающийся понимает и объясняет взаимосвязь общения и деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
З2- цели, функции, виды и уровни общения;	воспроизводит цели, функции, виды и уровни общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
З3- роли и ролевые ожидания в общении;	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение

		тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
34-виды социальных взаимодействий;	сравнивает и оценивает виды социальных взаимодействий;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
35-механизмы взаимопонимания в общении;	анализирует механизмы взаимопонимания в общении	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
36-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
37-этические принципы общения;	поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	анализирует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий,

		решение ситуационных задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, формирование навыков эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе.	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия

Типовые задания для устного опроса

1. Расскажите о понятии общения.
2. Какие стороны общения выделяют?
3. Какие функции выполняют общение?
4. Какие виды общения вы знаете?

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

Типовые задания для устного опроса

1. Дайте формулировку перцептивное общение
2. Расскажите за что оно отвечает.
3. Какие виды перцепции вы знаете?

Практическое занятие № 1. Общие психологическая типология личности.

Цель работы: определить свой тип высшей нервной деятельности (темперамента).

Перед началом занятия необходимо знать: понятие темперамент, виды темперамента

После окончания занятия необходимо уметь: различать характеристики темперамента.

Порядок выполнения

1. Провести диагностику по определению типа темперамента
2. Заполнить таблицу
3. Сделать индивидуальный вывод
4. Ответить на контрольные вопросы по теме (устно)

Содержание заданий: смотрите методические указания по практическим работам.

Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Типовые задания для устного опроса

1. Дайте определение понятию характер?
2. Что такое подвижность и уравновешенность характера?
3. Как вы думаете, каким типом характера должен обладать:
 - a) руководитель предприятия,
 - b) продавец,
 - c) педагог,
 - d) предприниматель

Практическое занятие № 2. Характерологические особенности личности

Цель работы: изучение особенностей своего характера, выявление акцентуаций, воля.

Перед началом занятия необходимо знать: теоретический материал, понятие характер, акцентуации характера, понятие воля;

После окончания занятия необходимо уметь: по поведенческим реакциям различать характер человека

Порядок выполнения

1. Провести диагностику по определению характера
2. Провести диагностику по определению уровня субъективного контроля.
3. Сделать индивидуальный вывод по результатам диагностики (1,2).
4. Составить «личный план развития»
5. Ответить на контрольные вопросы по теме (устно)

Содержание заданий: смотрите методические указания по практическим работам.

Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Типовые задания для устного опроса

Самостоятельная работа

Невербальная коммуникация. Виды жестов. (Сообщение, презентация)

Содержание заданий: смотрите методические указания по самостоятельным работам.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Типовые задания для устного опроса

1. Зачем человеку эмоции?
2. Каковы основные функции чувств и эмоций
3. Что требуется для поддержания оптимального эмоционального состояния?
4. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
5. Какова роль вербального и невербального общения в межличностном взаимодействии?

Практическое занятие №3. Эмоции и чувства

Цель работы: изучение особенностей эмоций, чувств, тревожности, агрессии

Перед началом занятия необходимо знать: теоретический материал, понятие эмоции, чувства, их виды.

После окончания занятия необходимо уметь: определять свой уровень агрессивности и враждебности

Порядок выполнения

1. Провести диагностику по определению состояния агрессии
2. Провести диагностику по определению самооценки уровня тревожности Спилберга – Ханина
3. Сделать индивидуальный вывод по результатам диагностики (1,2).
4. Ответить на контрольные вопросы по теме (устно)

Содержание заданий: смотрите методические указания по практическим работам.

Практическое занятие № 4. Общение как коммуникация

Цель работы: определить свои коммуникативные навыки общения.

Перед началом занятия необходимо знать: теоретический материал по теме коммуникация и ее виды

После окончания занятия необходимо уметь: по поведенческим реакциям различать характер человека

Порядок выполнения

1. Провести диагностику «Кто я? Капитан? Рулевой? Пассажир?»
2. Провести диагностику «Умеете ли вы слушать?»
3. Сделать индивидуальный вывод по результатам диагностики (1,2).
4. Ответить на контрольные вопросы по теме (устно)

Содержание заданий: смотрите методические указания по практическим работам.

Практическое занятие № 5. Деловое общение»

Цель работы: определить свой уровень общительности и стиль делового общения.

Перед началом занятия необходимо знать: понятие общение, виды общения, функции общения, основные стороны общения.

После окончания занятия необходимо уметь: подбирать стиль общения в зависимости от ситуации,

Порядок выполнения

1. Провести диагностику по определению стиль делового общения.
2. Провести диагностику Ваш уровень общительности
3. Составить таблицу «Невербальные средства общения»
4. Сделать индивидуальный вывод по результатам диагностики (1,2)
5. Ответить на контрольные вопросы по теме (устно)

Содержание заданий: смотрите методические указания по практическим работам

Тестирование по разделу 2. Коммуникативное общение. Деловое общение.

Тестирование проходит в режиме онлайн. Каждый студент получает доступ в Электронную информационную образовательную среду ОрИПС на время проведения тестирования

Тест размещается в разделе: «Психология общения - АТМ».

Общее время тестирования – 20 мин.

Количество вопросов для каждого студента – 30. Выбор вопросов проводится в автоматически в случайном порядке.

Рекомендуется выполнять задания в том порядке, в котором они даны. Баллы, полученные при выполнении заданий, суммируются.

Проходной балл – 23,6.

Максимальный балл – 30.

Каждый вопрос размещается на отдельной странице.

После завершения тестирования, студент видит количество набранных баллов и оценку.

Типовые задания для тестирования

Вопрос № 1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов

- 2) определенного темпа речи
- 3) похлопываний по плечу
- +4) устной речи

Вопрос № 2. Все люди делятся на:

- +1) все ответы верны
- 2) рациональных и иррациональных
- 3) сенсориков и интуитов
- 4) экстравертов и интровертов

Вопрос № 3. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- 1) аудиальными образами
- +2) зрительными образами
- 3) тактильными образами

Вопрос № 4. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- +1) все ответы верны
- 2) кинесика
- 3) проксемика
- 4) эксталингвистика

Вопрос № 5. Кинестическими средствами невербального общения выступают:

- +1) мимика
- +2) поза
- 3) покашливание
- 4) рукопожатие

Вопрос № 6. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- +2) походка
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 7. Общение - это:

- +1) все ответы верны
- 2) процесс передачи информации
- 3) процесс установления контактов между людьми
- 4) процесс формирования и развития личности

Вопрос № 8. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1) 120-350 см
- 2) 15-50 см
- +3) 50-120 см
- 4) 350 см.

Вопрос № 9. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- 1) познавательного сообщения
- +2) призыва
- +3) приказа
- +4) просьбы

Вопрос № 10. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

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 «Гост»

- 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 Аникеева. 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

Вопрос № 16. 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». К сожалению, Анна еще обедает.

- +1) отрицательно
- 2) положительно

Вопрос № 17. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- + 1) служебной сфере
- 2) сфере общения
- 3) процесс взаимодействия

4) личном плане

Вопрос № 18. Специфической особенностью делового общения является...:

- 1) неограниченность во времени
- + 2) регламентированность
- 3) отсутствие норм и правил
- 4) разговор по душам

Вопрос № 19. К вербальным средствам общения относятся:

- + 1) устная речь
- 2) письменная речь
- 3) устная и письменная речь
- 4) интонации голоса

Вопрос № 20. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- + 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

Вопрос № 21. Деловое общение основывается на знаниях:

- 1) социологии
- + 2) психологии
- 3) менеджмента
- 4) логики

Вопрос № 22. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену
- 4) приказы подчиненного для руководителя

Вопрос № 23. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

- 1) невербальной
- + 2) вербальной
- 3) рефлексивной
- 4) нерефлексивной

Вопрос № 24. Деловая беседа:

- 1) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- 2) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- + 3) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- 4) отличается разнообразием обсуждаемых тем

Вопрос № 25. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- 1) умению спорить
- + 2) способности к общению
- 3) внешнему виду
- 4) невнимательности к говорящему

Вопрос № 26. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила делового этикета:

- + 1) собеседование должно начаться в назначенное время

- 2) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- 3) приглашенный должен опоздать на встречу
- 4) секретарь не должен быть в курсе дела

Вопрос № 27. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе:

- 1) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- + 2) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
- 3) партнер слышит только то, что хочет услышать
- 4) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

Вопрос № 28. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой:

- +1) полемикой
- 2) ситуацией
- 3) встречей

Вопрос № 29. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- 1) деловое поведение
- +2) деловая беседа
- +3) телефонные переговоры
- +4) деловые переговоры

Вопрос № 30. Покраснение лица – это ... невербальная реакция:

- 1) произвольная
- +2) непроизвольная

Вопрос № 31. Поза, жест, мимика, походка - это:

- 1) такесика
- +2) кинесика
- 3) эксталингвистика
- 4) паралингвистика

Вопрос № 32. Существуют следующие зоны в деловой коммуникации:

- 1) коллективная
- +2) социальная
- 3) интимная
- 4) персональная

Вопрос № 33. Можно ли телефонные переговоры рассматривать как случай проведения деловой беседы:

- 1) нельзя
- +2) можно

Вопрос № 34. Резюме не содержит следующую информацию:

- 1) основные личные данные
- 2) опыт работы
- +3) жизненный опыт

Вопрос № 35. Известны следующие виды визитных карточек:

- +1) карточки фирмы
- 2) «семейные» карточки
- 3) стандартные деловые карточки
- 4) продуктовые карточки

Самостоятельная работа №2

Резюме (написание резюме при приеме на работу, создание творческого резюме).

Содержание заданий: смотрите методические указания по самостоятельным работам.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	грамотно применяет технику и приемы делового общения в практической деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
У2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	демонстрирует корректное поведение в различных ситуациях общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
Знать:		
З1- взаимосвязь общения и деятельности;	обучающийся понимает и объясняет взаимосвязь общения и деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
З2- цели, функции, виды и уровни общения;	воспроизводит цели, функции, виды и уровни общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
З3- роли и ролевые ожидания в общении;	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и

		зачетных заданий, решение ситуационных задач.
34-виды социальных взаимодействий;	сравнивает и оценивает виды социальных взаимодействий;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
35-механизмы взаимопонимания в общении;	анализирует механизмы взаимопонимания в общении	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
36-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
37-этические принципы общения;	поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	анализирует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных

		задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, формирование навыков эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе.	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.

Тема 3.1. Конфликт, его сущность и основные характеристики

Типовые задания для устного опроса

1. Дайте определение понятию конфликт
2. Какие виды конфликтов вы знаете
3. Дайте характеристику видам конфликта

Практическое занятие №6. Профилактика конфликтов

Цель работы: определить свою конфликтность и стиль поведения в конфликтах.

Перед началом занятия необходимо знать: понятие конфликт, виды конфликта, основные правила поведения в конфликте, способы реагирования в конфликтной ситуации.

После окончания занятия необходимо уметь: подбирать способ реагирования в конфликтной ситуации

Порядок выполнения:

1. Провести диагностику «Ваш способ реагирования в конфликте?»
2. Провести диагностику «Конфликтная ли вы личность?»
3. Сделать индивидуальный вывод по результатам диагностики (1,2)
4. Ответить на контрольные вопросы по теме (устно)

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Типовые задания для устного опроса

1. Перечислите методы саморегуляции
2. Какой метод для вас наиболее эффективный

Тестирование по разделу 3. Конфликты

Тестирование проходит в режиме онлайн. Каждый студент получает доступ в Электронную информационную образовательную среду ОрИПС на время проведения тестирования

Тест размещается в разделе: «Психология общения - АТМ».

Общее время тестирования – 20 мин.

Количество вопросов для каждого студента – 20. Выбор вопросов проводится в автоматическом порядке.

Рекомендуется выполнять задания в том порядке, в котором они даны. Баллы, полученные при выполнении заданий, суммируются.

Проходной балл – 23,6.

Максимальный балл – 20.

Каждый вопрос размещается на отдельной странице.

После завершения тестирования, студент видит количество набранных баллов и оценку.

Типовые задания для тестирования

Вопрос № 1. Конфликт – это:

- +1) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор
- 2) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях
- 3) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти

Вопрос № 2. По сфере проявления конфликты бывают:

- 1) конструктивные, деструктивные
- +2) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- 3) слабые, средние, сильные

Вопрос № 3. Под глобальными конфликтами понимают:

- 1) конфликты между регионами
- +2) конфликты, связанные с природными катастрофами
- 3) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

Вопрос № 4. Возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия – это:

- 1) групповой конфликт
- +2) межличностный конфликт
- 3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 5. Внутриличностный конфликт – это:

- 1) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой
- +2) 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
- 3) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия

Вопрос № 6. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это:

- 1) межличностный конфликт
- +2) внутриличностный конфликт
- 3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 7. По способам разрешения конфликты бывают:

- +1) разрушительные, компромиссные, кооперативные
- 2) пассивные, активные
- 3) силовые, мирные

Вопрос № 8. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов:

- 1) межличностный конфликт
- +2) внутригрупповой конфликт
- 3) внутриличностный конфликт

Вопрос № 9. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона:

- +1) локальный конфликт
- 2) эмоциональный конфликт
- 3) административный конфликт

Вопрос № 10. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов:

- +1) митинг
- 2) совещание
- 3) заседание

Вопрос № 11. Две основные функции конфликта:

- 1) функция социализации, защитная функция
- +2) конструктивная функция, деструктивная функция
- 3) регулятивная функция, интегративная функция

Вопрос № 12. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:

- 1) противоречие
- +2) коллективный трудовой спор
- 3) межличностный конфликт

Вопрос № 13. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

- 1) деструктивная модель поведения
- 2) продуктивная модель поведения
- +3) конформистская модель поведения

Вопрос № 14. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:

- 1) принятие соглашения
- +2) разрешение конфликта
- 3) уклонен

Вопрос № 15. Конфликт в переводе с латинского означает:

- 1) соглашение
- +2) столкновение
- 3) существование

Вопрос № 16. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- 1) конфликтными отношениями
- +2) конфликтной ситуацией
- 3) инцидентом

Вопрос № 17. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- 1) межличностные
- 2) межгрупповые
- 3) классовые
- 4) межгосударственные
- 5) межнациональные
- +6) внутриличностные

Вопрос № 18. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- +1) конструктивными
- 2) деструктивными
- 3) реалистическими

Вопрос № 19. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- 1) ригидному
- 2) сверхточному
- +3) «бесконфликтному»

Вопрос № 20. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- +1) конфликтом
- 2) конкуренцией
- 3) соревнованием

Вопрос № 21. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- 1) ригидный тип
- 2) неуправляемый тип
- +3) демонстративный тип
- 4) сверхточный тип
- 5) «бесконфликтный тип»

Вопрос № 22. Внутриличностный конфликт – это:

- 1) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- 2) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- +3) столкновение противоположно направленных мотивов личности

Вопрос № 23. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- 1) посредник
- 2) пособник
- +3) подстрекатель

Вопрос № 24. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- 1) не верно
- +2) верно
- 3) отчасти верно

Вопрос № 25. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- +1) саботаж
- 2) протест
- +3) бойкот

Вопрос № 26. Возможность «беспредметного» конфликта:

- +1) реальна в ряде случаев
- 2) исключен
- 3) реальна

Вопрос № 27. Конфликтная ситуация — это:

- 1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- +2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- 3) этап развития конфликта.

Вопрос № 28. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- 1) конфронтация
- 2) соперничество
- +3) конкуренция

Вопрос № 29. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- +1) переговорный процесс
- 2) сотрудничество
- 3) компромисс

Вопрос № 30. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- +1) нехватка средств к существованию
- 2) престиж
- 3) власть

Раздел 4. Этические нормы общения

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	грамотно применяет технику и приемы делового общения в практической деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
У2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	демонстрирует корректное поведение в различных ситуациях общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
Знать:		
З1- взаимосвязь общения и деятельности;	обучающийся понимает и объясняет взаимосвязь общения и деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
З2- цели, функции, виды и уровни общения;	воспроизводит цели, функции, виды и уровни общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
З3- роли и ролевые ожидания в общении;	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение

		тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
34-виды социальных взаимодействий;	сравнивает и оценивает виды социальных взаимодействий;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
35-механизмы взаимопонимания в общении;	анализирует механизмы взаимопонимания в общении	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
36-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
37-этические принципы общения;	поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	анализирует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий,

		решение ситуационных задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, формирование навыков эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе.	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач.

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

Типовые задания для устного опроса

1. Дайте определение понятия: этика и мораль;
2. Категории этики, нормы морали.
3. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
4. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов:

контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения аудиторных занятий. Текущий контроль осуществляется в форме: устного опроса, защиты практических работ, тестирования в электронно-информационно-образовательной среде ОрИПС. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена в тестовой форме.

Перечень тем для подготовки к экзамену

Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия

Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
(коммуникативная сторона общения)

Тема 2.4. Общение как обмен информацией

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Тема 3.1. Конфликт, его сущность и основные характеристики

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения по специальности (базовая подготовка) 27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте (железнодорожном транспорте).

Предметом оценки являются умения и знания.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения аудиторных занятий, практических, тестирования по темам, а также выполнения обучающимися внеаудиторных самостоятельных работ.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки результатов освоения ОГСЭ 05. Психология общения 27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте (железнодорожный транспорт).

Предметом оценки являются умения, знания, навыки, и общие компетенции.

Тестирование проходит в режиме онлайн. Каждый студент получает доступ в Электронную информационную образовательную среду ОрИПС на время проведения экзамена.

Тест размещается в разделе: «Психология общения - АТМ».

Общее время тестирования – 80 мин.

Количество вопросов для каждого студента – 60. Выбор вопросов проводится автоматически в случайном порядке.

Рекомендуется выполнять задания в том порядке, в котором они даны. Баллы, полученные при выполнении заданий, суммируются.

Проходной балл – 36,6.

Максимальный балл – 60.

Каждый вопрос размещается на отдельной странице.

После завершения тестирования, студент видит количество набранных баллов и оценку.

Экзаменационные вопросы дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения 27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте (железнодорожный транспорт).

Оцениваемые компетенции: ОК 3, ОК 4, ОК 5,

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Контрольно-измерительные материалы содержат 145 вопросов.

3. Указания: в тестовом задании каждому студенту выбор вопросов проводится автоматически в случайном порядке.

Требования охраны труда: инструктаж по охране труда.

Оборудование: компьютер, выход в интернет.

Время выполнения задания и максимальное время на экзамен:

Всего на экзамен – 80 минут.

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

4) болтовня

Вопрос № 2. Стили общения бывают:

1) ритуальный

+2) манипулятивный

3) иронический

4) скромный

Вопрос № 3. Как называют человека в общении который получает информацию:

+1) реципиентом

2) деловым

3) коммуникатором

+4) болтуном

Вопрос 4. Что **не** относится к видам общения:

1) формальное

2) деловое

+3) спор

4) духовное

Вопрос № 5. Что не включает в себя структура общения:

1) коммуникативной стороны

2) интерактивной стороны

3) перцептивной стороны

+4) субъективной стороны

Вопрос № 6. Невербальные средства общения являются:

1) интерактивной стороной общения

2) перцептивной стороной общения

+ 3) коммуникативной стороной общения

4) субъективной стороной общения

Вопрос № 7. Что относится к невербальным средствам общения:

+1) кинесика

2) дистанция

+3) такесика

4) речь

Вопрос № 8. Что относится к жесты и позы защиты:

1) пощипывание переносицы

2) потирание лба

+3) руки, скрещенные на груди

4) сжимание пальцев в кулак

Вопрос № 9. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1) рука снизу, ладонь развернута вверх

2) рука партнеров в одинаковом положении

+3) рука сверху, ладонь развернута вниз

Вопрос № 10. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1) 45-120 см..

2) 400-750 см..

+ 3) от 120 до 400 см..

Вопрос № 11. Вербальные средства общения являются:

1) коммуникативной стороной общения

2) интерактивной стороной общения

3) перцептивной стороной общения

Вопрос № 12. К вербальным средствам общения относят:

1) мимика

+ 2) слова

3) жесты

4) позы

Вопрос № 13. Какое название **не** относится к абстрактному типу собеседника:

1) почемучка

2) вздорный человек

3) болтун

+ 4) веселый человек

Вопрос № 14. Что **не** относится к коммуникативным навыкам в деловой беседе:

1) активное слушание

+2) пассивное слушание

3) формулирование

4) постановка вопроса

Вопрос № 15. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1) приспособление

+ 2) компромисс

+ 3) сотрудничество

4) игнорирование

5) уход

Вопрос 16. Из каких сторон состоит структура общения?

+1) коммуникативная

+2) интерактивная

+3) перцептивная

4) пассивная

Вопрос № 17. Что является главным средством человеческого общения?

1) знаки

+2) язык

+3) жесты

+4) мимика

5) движение

Вопрос № 18. Что не относится к элементам невербального общения?

1) позы, жесты, мимика

2) паралингвистика

3) проксемика

4) контакт глаз

+ 5) эмпатия

Вопрос № 19. Что включает в себя паралингвистика?

1) особенности произношения

+2) тембр голоса

+3) темп речи

4) слова

5) паузы между словами

Вопрос № 20. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1) указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения

2) свидетельствуют об отношении к собеседнику

+ 3) дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах

+ 4) могут дополнить содержание высказывание

5) о характере речи

Вопрос № 21. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно:

+ 1) раскрытые руки

2) закладывание рук за спину с обхватом запястья

3) расхаживание по комнате

4) закладывание рук за голову

Вопрос № 22. Что может послужить знаком того, что собеседник пытается взять себя в руки:

- 1) раскрытые руки
- 2) расстегивание пиджака
- 3) закладывание рук за спину с обхватом запястья
- 5) закладывание рук за голову

Вопрос № 23. В каких формах не реализуется деловое общение:

- 1) деловая беседа
- 3) деловая переписка
- 4) деловые совещания
- +5) публичные выступления

Вопрос № 24. 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 № 25. 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 № 26. Причинами плохой коммуникации могут быть?

- +1) стереотипы
- 2) предвзятые представления
- + 3) плохие отношения между людьми
- + 5) отсутствие внимания и интереса собеседника

Вопрос № 27. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем задания?

- 1) активная группа
- 2) пассивная
- 3) нейтральная

Вопрос № 28. Какие формы общения существуют?

- +1) межличностное
- + 2) деловое
- 3) публичное выступление
- + 5) духовное

Вопрос № 29. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

- 1) деловое обсуждение
- +2) непринужденные беседы

Вопрос № 30. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

- 1) межличностного
- +2) между личностью и группой
- 3) межгрупповой

Вопрос № 31. _____ - документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании и другую относящуюся к делу информацию, обычно требуемую при рассмотрении кандидатуры человека для найма на работу.

- = 1) резюме

Вопрос № 32. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

- 1) лесть
- +2) комплимент
- 3) похвала

Вопрос № 33. Какой зоны дистанции в человеческом контакте не существует:

- 1) интимная зона
- 2) личная, или персональная зона
- 3) социальная зона
- + 4) индивидуальная зона
- 5) публичная зона

Вопрос № 34. Каков размер социальной зоны?

- 1) 100-300 см.
- + 2) 120-400 см.
- 3) 110- 400 см.
- 4) 120-350 см.

Вопрос № 35. Что не относят к невербальным средствам общения?

- 1) мимику
- 2) жесты
- 3) движения
- +4) речь

Вопрос № 36. Что не входит в классификацию невербальных средств общения?

- 1) кинесика
- +2) патетика
- 3) проксемика
- 4) взгляд

Вопрос № 37. Что не относится к невербальным средствам общения?

- 1) походка
- 2) пауза
- +3) просьба
- 4) мимика

Вопрос № 38. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

- +1) мимика
- 2) беседа
- 3) визуальный контакт

Вопрос № 39. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это:

- + 1) кинесические средства общения
- 2) просодические средства общения
- 3) такесические средства общения

Вопрос №40. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- 1) забывчивости
- +2) лжи
- 3) враждебности

Вопрос № 41. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...:

- +1) конфликт внутриличностный
- 2) конфликт межличностный
- 3) конфликт между организациями или группами

Вопрос № 42. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...:

- +1) конфликт по горизонтали
- 2) конфликт по вертикали
- 3) конфликт смешанного типа

Вопрос № 43. К позитивным функциям конфликта относятся ...:

- 1) получение новой информации об оппоненте
- 2) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе

+3) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос № 44. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...:

1) конструктивный

+2) деструктивный

3) объективный

Вопрос № 45. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

+1) силовое давление

2) уговоры

3) невмешательство

Вопрос № 46. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...:

+1) адекватности восприятия конфликта

2) открытости и эффективности общения

3) количества отрицательных эмоций

Вопрос № 47. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...:

1) конкуренции

2) сотрудничества

+ 3) компромисса

4) приспособления

Вопрос № 48. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

1) компромисса

+2) конкуренции и соперничества

3) сотрудничества

4) уклонение

Вопрос № 49. Эффект ореола – это:

1) свечение над головой святых

+ 2) приписывание другому человеку определенных качеств

3) галлюцинации

4) все ответы неверны

Вопрос № 50. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:

1) познавательных особенностей личности

2) темперамента

3) характера

4) эмоций

+5) все ответы верны

Вопрос № 51. Барьеры в общении – это:

1) различия в особенностях личности

+2) препятствия на пути к психологическому контакту

3) неправильная речь

4) незнание правил общения

Вопрос № 51. Коммуникативная сторона общения:

+ 1) обмен информацией

2) восприятие и понимание друг друга

3) взаимодействие друг с другом

Вопрос № 52. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект:

1) духовное

2) примитивное

+ 3) манипулятивное

4) деловое

Вопрос № 53. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли:

- + 1) формально-ролевое
- 2) контакт масок
- 3) светское
- 4) духовное

Вопрос № 54. К невербальным средствам общения относится:

- 1) речь
- 2) интонация
- +3) мимика
- 4) язык

Вопрос № 55. Доминирование это:

- + 1) открытое воздействие на партнера
- 2) скрытое воздействие на партнера
- 3) стремление победить сильного соперника

Вопрос № 56. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта:

- 1) конфликтоген
- + 2) инцидент
- 3) конфликтная ситуация

Вопрос № 57. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания, как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- 1) соперничество
- 2) компромисс
- + 3) избегание

Вопрос № 58. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

- +1) эмпатия
- 2) идентификация
- 3) рефлексия

Вопрос № 59. Перцептивная сторона общения это

- 1) обмен информацией
- + 2) восприятие и понимание друг друга
- 3) взаимодействие друг с другом

Вопрос № 60. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

- 1) духовное
- 2) примитивное
- + 3) манипулятивное
- г) деловое

Вопрос № 61. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции:

- 1) формально-ролевое
- + 2) контакт масок
- 3) светское
- 4) примитивное

Вопрос № 62. Манипуляция это:

- 1) открытое воздействие на партнера
- + 2) скрытое воздействие на партнера
- 3) стремление победить сильного соперника

Вопрос № 63. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту:

- +1) конфликтоген

- 2) инцидент
- 3) конфликтная ситуация

Вопрос № 64. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

- 1) соперничество
- +2) компромисс
- 3) избегание

Вопрос № 65. Механизм восприятия собеседника, при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним):

- 1) эмпатия
- +2) идентификация
- 3) рефлексия

Вопрос № 66. Интерактивная сторона общения это:

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

Вопрос № 67. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения:

- 1) духовное
- 2) примитивное
- 3) манипулятивное
- +4) деловое

Вопрос № 68. Общение в определенном месте и на определенную тему:

- 1) формально-ролевое
- 2) контакт масок
- + 3) светское
- 4) примитивное

Вопрос № 69. Соперничество это:

- 1) открытое воздействие на партнера
- 2) скрытое воздействие на партнера
- +3) стремление победить сильного соперника

Вопрос № 70. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта:

- 1) конфликтоген
- 2) инцидент
- +3) конфликтная ситуация

Вопрос № 71. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера:

- +1) соперничество
- 2) компромисс
- 3) избегание

Вопрос № 72. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению:

- 1) эмпатия
- 2) идентификация
- +3) рефлексия

Вопрос № 73. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов
- 2) определенного темпа речи
- 3) похлопываний по плечу
- +4) устной речи

Вопрос № 74. Все люди делятся на:

- +1) все ответы верны
- 2) рациональных и иррациональных
- 3) сенсориков и интуитов
- 4) экстравертов и интравертов

Вопрос № 75. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- 1) аудиальными образами
- +2) зрительными образами
- 3) тактильными образами

Вопрос № 76. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- +1) все ответы верны
- 2) кинесика
- 3) проксемика
- 4) эксталингвистика

Вопрос № 77. Кинестическими средствами невербального общения выступают:

- +1) мимика
- +2) поза
- 3) покашливание
- 4) рукопожатие

Вопрос № 78. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- +2) походка
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 79. Общение - это:

- +1) все ответы верны
- 2) процесс передачи информации
- 3) процесс установления контактов между людьми
- 4) процесс формирования и развития личности

Вопрос № 80. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1) 120-350см
- 2) 15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 81. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- 1) познавательного сообщения
- +2) призыва
- +3) приказа
- +4) просьбы

Вопрос № 82. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

Вопрос № 83. 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 «Гост»

- 2) отрицательно
- +2) положительно

Вопрос № 84. 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 Аникеева. Чем я могу вам помочь?:

3) отрицательно

+2) положительно

Вопрос № 85. 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

3) отрицательно

+2) положительно

Вопрос № 86. 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

4) положительно

Вопрос № 87. 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

4) положительно

Вопрос № 88. 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». К сожалению, Анна еще обедает.

+1) отрицательно

2) положительно

Вопрос № 89. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...:

+ 1) служебной сфере

2) сфере общения

3) процесс взаимодействия

4) личном плане

Вопрос № 90. Специфической особенностью делового общения является...:

1) неограниченность во времени

+ 2) регламентированность

3) отсутствие норм и правил

4) разговор по душам

Вопрос № 91. К вербальным средствам общения относятся:

+ 1) устная речь

2) письменная речь

3) устная и письменная речь

4) интонации голоса

Вопрос № 92. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1) необходимо контролировать свои движения и мимику

2) стараться интерпретировать реакции партнера

3) понимать язык невербальных компонентов общения

+ 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

Вопрос № 93. Деловое общение основывается на знаниях:

1) социологии

+ 2) психологии

3) менеджмента

4) логики

Вопрос № 94. Деловой этикет включает в себя группы правил:

+ 1) нормы, взаимодействие равных по статусу

+ 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного

3) требования руководителя к высшему управленческому звену

4) приказы подчиненного для руководителя

Вопрос № 95. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

1) невербальной

+ 2) вербальной

3) рефлексивной

4) нерефлексивной

Вопрос № 96. Деловая беседа:

1) характеризуется частым переходом от одной темы к другой

2) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем

+ 3) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их

4) отличается разнообразием обсуждаемых тем

Вопрос № 97. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

1) умению спорить

+ 2) способности к общению

3) внешнему виду

4) невнимательности к говорящему

Вопрос № 98. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила делового этикета:

+ 1) собеседование должно начаться в назначенное время

2) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя

3) приглашенный должен опоздать на встречу

4) секретарь не должен быть в курсе дела

Вопрос № 99. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе:

1) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями

+ 2) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему

3) партнер слышит только то, что хочет услышать

4) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

Вопрос № 100. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой:

+1) полемикой

2) ситуацией

3) встречей

Вопрос № 101. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

2) деловое поведение

+2) деловая беседа

+3) телефонные переговоры

+4) деловые переговоры

Вопрос № 102. Покраснение лица – это ... невербальная реакция:

2) произвольная

+2) произвольная

Вопрос № 103. Поза, жест, мимика, походка - это:

1) такесика

+2) кинесика

3) эксталингвистика

4) паралингвистика

Вопрос № 104. Существуют следующие зоны в деловой коммуникации:

2) коллективная

+2) социальная

3) интимная

4) персональная

Вопрос № 105. Можно ли телефонные переговоры рассматривать как случай проведения деловой беседы:

2) нельзя

+2) можно

Вопрос № 106. Конфликт – это:

+1) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор

2) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях

3) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти

Вопрос № 107. По сфере проявления конфликты бывают:

1) конструктивные, деструктивные

+2) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические

3) слабые, средние, сильные

Вопрос № 108. Под глобальными конфликтами понимают:

1) конфликты между регионами

+2) конфликты, связанные с природными катастрофами

3) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

Вопрос № 109. Возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия – это:

1) групповой конфликт

+2) межличностный конфликт

3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 110. Внутриличностный конфликт – это:

1) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой

+2) 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

3) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия

Вопрос № 111. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это:

1) межличностный конфликт

+2) внутриличностный конфликт

3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 112. По способам разрешения конфликты бывают:

+1) разрушительные, компромиссные, кооперативные

2) пассивные, активные

3) силовые, мирные

Вопрос № 113. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов:

1) межличностный конфликт

+2) внутригрупповой конфликт

3) внутриличностный конфликт

Вопрос № 114. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона:

- +1) локальный конфликт
- 2) эмоциональный конфликт
- 3) административный конфликт

Вопрос № 115. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов:

- +1) митинг
- 2) совещание
- 3) заседание

Вопрос № 116. Две основные функции конфликта:

- 1) функция социализации, защитная функция
- +2) конструктивная функция, деструктивная функция
- 3) регулятивная функция, интегративная функция

Вопрос № 117. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:

- 1) противоречие
- +2) коллективный трудовой спор
- 3) межличностный конфликт

Вопрос № 118. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

- 1) деструктивная модель поведения
- 2) продуктивная модель поведения
- +3) конформистская модель поведения

Вопрос № 119. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:

- 1) принятие соглашения
- +2) разрешение конфликта
- 3) уклонен

Вопрос № 120. Конфликт в переводе с латинского означает:

- 1) соглашение
- +2) столкновение
- 3) существование

Вопрос № 121. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- 1) конфликтными отношениями
- +2) конфликтной ситуацией
- 3) инцидентом

Вопрос № 122. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- 1) межличностные
- 2) межгрупповые
- 3) классовые
- 4) межгосударственные
- 5) межнациональные
- +6) внутриличностные

Вопрос № 123. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- +1) конструктивными
- 2) деструктивными
- 3) реалистическими

Вопрос № 124. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- 1) ригидному
- 2) сверхточному
- +3) «бесконфликтному»

Вопрос № 125. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- +1) конфликтом
- 2) конкуренцией
- 3) соревнованием

Вопрос № 126. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- 1) ригидный тип
- 2) неуправляемый тип
- +3) демонстративный тип
- 4) сверхточный тип
- 5) «бесконфликтный тип»

Вопрос № 127. Внутриличностный конфликт – это:

- 1) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- 2) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- +3) столкновение противоположно направленных мотивов личности

Вопрос № 128. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- 1) посредник
- 2) пособник
- +3) подстрекатель

Вопрос № 129. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- 1) не верно
- +2) верно
- 3) отчасти верно

Вопрос № 130. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- +1) саботаж
- 2) протест
- +3) бойкот

Вопрос № 131. Возможность «беспредметного» конфликта:

- +1) реальна в ряде случаев
- 2) исключен
- 3) реальна

Вопрос № 132. Конфликтная ситуация — это:

1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
+2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
3) этап развития конфликта

Вопрос № 133. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- 1) конфронтация

2) соперничество

+3) конкуренция

Вопрос № 134. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

+1) переговорный процесс

2) сотрудничество

3) компромисс

Вопрос № 135. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

+1) нехватка средств к существованию

2) престиж

3) власть

Вопрос № 136. Индивидуально-своеобразные свойства психики человека называются

1) характером

+ 2) темпераментом

3) памятью

4) интеллектом

Вопрос № 137. Тип темперамента, при котором человек наделен живостью, легкостью общения:

+ 1) сангвиник

2) холерик

3) флегматик

4) меланхолик

Вопрос № 138. Малоразговорчивый, эмоционально-чувствительный и впечатлительный человек относится по типу темперамента к :

1) сангвинику

+2) меланхолику

3) флегматику

4) холерику

Вопрос № 139. Тип темперамента, при котором человек наделен эмоциональностью, неусидчивостью:

1) сангвиник

+2) холерик

3) флегматик

4) меланхолик

Вопрос № 140. Тип темперамента, при котором человек медлителен, замкнут, с сильной уравновешенной инертной нервной системой:

1) сангвиник

2) холерик

+3) флегматик

4) меланхолик

Вопрос № 141. _____ - документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании и другую относящуюся к делу информацию, обычно требуемую при рассмотрении кандидатуры человека для найма на работу:

= 1) резюме

Вопрос №142. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь:

1)открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений

2)прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему

+3)обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело.

Пора договориться, как работать дальше»;

4)обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Вопрос №143. Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного:

1) думаю, что любой хотел бы иметь работу по душе, приносящую удовлетворение. Однако фирма не может предоставить такую возможность всем работникам. Поэтому постараюсь убедить работника, что многие сотрудники терпеливо трудятся на порученных им участках

+2)объясню, что удовлетворенность работой определяется тем, как к ней относиться и как ее выполнять. Надо доказать, что и от выполняемой им работы можно получить большое удовлетворение, если видеть в ней творческие начала

Вопрос № 144. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1) необходимо контролировать свои движения и мимику

2) стараться интерпретировать реакции партнера

3) понимать язык невербальных компонентов общения

+ 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

Вопрос № 145. Деловое общение основывается на знаниях:

1) социологии

+ 2) психологии

3) менеджмента

4) логики

III. ПАКЕТ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

III а. УСЛОВИЯ

Группа сдаёт экзамен в полном составе, деления на подгруппы не происходит.

Количество вариантов задания для сдающих экзамен– 145 вопросов.

Указания: в тестовом задании каждому студенту выбор вопросов проводится в автоматическом порядке.

Время выполнения задания – 80 минут.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание – соответствует 1 баллу,

Максимальное число баллов экзамена – 60 баллов.

Отметка (оценка)	Количество правильных ответов в баллах	Количество правильных ответов в процентах
5 (отлично)	от 51 до 60	от 86% до 100%
4 (хорошо)	от 45 до 50	от 76% до 85%
3 (удовлетворительно)	от 36,6 до 44	от 61% до 75%
2 (неудовлетворительно)	менее 36	менее 60%