

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г. Артеме
(ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВВГУ» В Г. АРТЕМЕ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора филиала

ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Артеме



В.В. Неслюзов

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.05 Психология общения

**программы подготовки специалистов среднего звена
09.02.06 Сетевое и системное администрирование**

Форма обучения: очная

Артем 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта для специальности среднего профессионального образования 09.02.06 «Преподавание в начальных классах»

Разработчик(и): *Кудельская Н.Г., преподаватель*

Утверждена на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных дисциплин, протокол № 1 от 07.09.2022 г.

Председатель ЦМК _____ *Л.Е.Ткаченко*


подпись

Содержание

1	Общие сведения	3
2	Структура и содержание учебной дисциплины	5
3	Условия реализации программы дисциплины	10
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	12

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу для студентов очной формы обучения.

1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Базовая часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

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

Вариативная часть – не предусмотрено.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1 – Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 2 – Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3 – Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 4 – Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 6 – Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	48
в том числе:	
– теоретическое обучение	32
– практические занятия	16
– лабораторные занятия	не предусмотрено
– курсовая работа (проект)	не предусмотрено
– самостоятельная работа	не предусмотрено
– консультации	не предусмотрено
– промежуточная аттестация в форме – <i>Дифференцированный зачет</i>	

2.2 Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения		48	
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	4	2
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Единство общения и деятельности. 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Социальная роль.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Ролевая игра: «Ролевой репертуар», исследование социальных ролей личности и их характеристик.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено		
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	2
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Творческое задание «Социальные стереотипы», исследование процесса стереотипизации.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено		
Тема 1.3 Общение как	Содержание учебного материала	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
взаимодействие (интерактивная сторона общения)	1. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Творческое задание: «Причины возникновения манипуляций в межличностном общении».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено		
Тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	4	2
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. 2. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Творческое задание: «Самопрезентация».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено		
Тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	4	2
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Ролевые игры: «Деловая беседа»		
Контрольные работы	не предусмотрено		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	
Тема 1.6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	4	2
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликтов. Невербальное проявление конфликта. 2. Стратегия разрешения конфликтов.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Творческое задание: «Литературные герои и их стратегии разрешения конфликтов», проанализировать любое произведение с точки зрения различных стратегий поведения в конфликте, разобрать структуру конфликта и стадии протекания.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	
Тема 1.7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	4	2
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 2. Правила поведения в конфликтах. Стресс и его характеристики, профилактика стрессов в деловом общении.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	не предусмотрено	
	1. «Конфликтные личности и особенности общения с ними»	2	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	
Тема 1.8. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	4	2
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. 2. Деловой этикет в профессиональной деятельности.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Практические занятия	2	
	1. Ролевые ситуации: «Общение с клиентами, коллегами и деловыми партнерами».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)		не предусмотрено	
		48	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин; мастерских - не предусмотрено; лабораторий - не предусмотрено.

Оборудование учебного кабинета:

количество посадочных мест – 30, стол для преподавателя 1 шт., стул для преподавателя 1 шт., шкаф стеклянный 1шт., ноутбук Acer Aspire E1-531 1шт., проектор Panasonic 1 шт., звуковые колонки Microlab 2.0 solo4c 1 шт., экран 180*180 см 1 шт., доска маркерная меловая комбинированная 1 шт., дидактические пособия.

Программное обеспечение:

1. Windows 8.1 (профессиональная лицензия № 45829305, бессрочно);
2. MS Office 2010 pro (лицензия № 48958910, № 47774898 , бессрочно);
3. FBreader (свободное);
4. WinDJwiev (свободное);
5. Google Chrome, (свободное)

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской - не предусмотрено

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории - не предусмотрено

3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Юрайт, 2019. — 437 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433403> (дата обращения: 11.02.2020).

2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.:Юрайт, 2019. — 193 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430170> (дата обращения: 11.02.2020).

Дополнительные источники:

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/987198> (дата обращения: 11.02.2020)

2. Морозюк, С. Н. Психология личности. Психология характера : учебное пособие для академического бакалавриата / С. Н. Морозюк. — М.: Юрайт, 2019. — 217 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441843> (дата обращения: 11.02.2020).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p style="text-align: center;"><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. <p style="text-align: center;"><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- роли и ролевые ожидания в общении;- взаимосвязь общения и деятельности;- цели, функции, виды и уровни общения;- виды социальных взаимодействий;- механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- этические принципы общения;- источники, причины, способы разрешения конфликтов.	<p style="text-align: center;">Оценка решений творческих задач Анализ ролевых ситуаций</p> <p style="text-align: center;">Тестирование Устный опрос</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г. Артеме
(ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВВГУ» В Г. АРТЕМЕ)**

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего
звена
09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Форма обучения: *очная*

Артем 2022

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОГСЭ.05 Психология общения* в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 09.02.06 «Сетевое и системное администрирование», утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09 декабря 2016 г., №1548, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *Кудельская Н.Г., преподаватель*

Утверждена на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных дисциплин, протокол № 1 от 07.09.2022 г.

Председатель ЦМК _____ *Л.Е.Ткаченко*


подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины 09.02.06 Сетевое и системное администрирование.

КОС разработаны на основании:

– основной образовательной программы СПО по 09.02.06 Сетевое и системное администрирование;

– рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения;

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 1-4, ОК 6	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 общении;
	З6	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
	З7	- этические принципы общения;
	З8	- источники, причины, способы разрешения конфликтов.

2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
З1	Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	- Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности; - Устный опрос; - Тестирование.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 10, 17 Вариант II – 1, 12 Вариант III – 5, 3
З2	Тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	- Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения; - Устный опрос; - Тестирование.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 2, 18 Вариант II – 2, 12 Вариант III – 6, 4

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
33	Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре. 	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 9, 20 Вариант II – 3, 11 Вариант III – 7, 15</p>
34	Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре. 	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 1, 19 Вариант II – 4, 13 Вариант III – 8, 16</p>
35	Тема 1.4 . Перцептивная сторона общения	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре. 	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 3, 11 Вариант II – 5, 14 Вариант III – 9, 17</p>
36	Тема 1.5 Общение как коммуникация	<ul style="list-style-type: none"> Грамотность использования различных техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре. 	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 4, 12 Вариант II – 6, 15 Вариант III – 10, 18</p>
37	Тема 1.7. Этика в деловом общении	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения; - Грамотность использования правил делового этикета; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре. 	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 5, 13 Вариант II – 7, 16 Вариант III – 1, 19</p>
38	Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и полнота знаний по определению источников, причин и видов конфликтов; - Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре. 	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 6, 14 Вариант II – 8, 17 Вариант III – 2, 20</p>

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1	Тема 1.5 Общение как коммуникация	- Грамотность использования психологических техник и приемов, повышающих эффективность общения; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответы на семинаре; - Творческое задание; - Выполнение практических работ.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 7, 15 Вариант II – 9, 18 Вариант III – 3, 1
У2	Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	- Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре; - Творческое задание.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 8, 16 Вариант II – 10, 20 Вариант III – 4, 2

3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Текущий контроль		
Тестовое задание №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	5	10 минут
Устный опрос №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	5	15 минут
Тестовое задание №2, тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	5	10 минут
Устный опрос №2, тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	5	10 минут
Тестовое задание №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.	5	10 минут
Устный опрос №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.	10	20 минут
Тестовое задание №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения.	5	10 минут
Устный опрос №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения.	10	20 минут
Тестовое задание №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.	5	10 минут

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Устный опрос №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.	10	20 минут
Тестовое задание №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	10	20 минут
Тестовое задание №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.	10	20 минут
Тестовое задание №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.	10	20 минут
Промежуточная аттестация		
Итоговое тестирование	3 варианта по 20 вопросов	40 минут

4. Структура контрольных заданий

4.1 Тестовые задания

Тестовое задание №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности

1. Совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также действий, которые должен выполнить человек, занимающий данный статус в социальной системе, называется ...

- А) ролевой набор
- Б) социальная роль
- В) социальный статус
- Г) ролевое поведение

2. Назовите социальные роли, получение которых не требует целенаправленных усилий:

- А) директор
- Б) мужчина
- В) ребенок
- Г) студент
- Д) преподаватель
- Е) девушка

3. Сопоставьте название и описание разновидностей ролевого конфликта:

1) межролевой	А) возникает из-за несовпадения ролевых функций человека и его представлений о себе
2) внутриролевой	Б) вызывается противоречием требований одной роли с требованиями к поведению человека от его другой роли
3) личностно-ролевой	В) возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли, от разных участников взаимодействия

4. Какой социальный статус приобретается в результате свободного выбора, личных усилий и находится под контролем человека (образование, профессия, материальный достаток, деловые связи и т.п.)?

- А) Основной
- Б) Эпизодический (неосновной)
- В) Предписанный (приписанный)
- Г) Достижимый (приобретенный)

5. Ролевой конфликт какого вида описан далее?

«В случае стихийного бедствия в городе полицейский или пожарный могут некоторое время сомневаться в том, кого спасать в первую очередь – простых граждан, повинуюсь служебному долгу, или свою семью, повинуюсь родительскому долгу».

- А) межролевой
- Б) внутриролевой
- В) личностно-ролевой
- Г) межгрупповой

Ключ к тесту

- 1. Б
- 2. Б, В, Е
- 3. 1Б, 2В, 3А,
- 4. Г
- 5. А

Тестовое задание №2, тема 1.2. Психологические особенности процесса общения

1. Сопоставьте элемент общения с его описанием:

1) Коммуникация	А) - взаимодействие в процессе совместной деятельности
2) Интеракция	Б) - восприятие другого человека
3) Перцепция	В) - обмен информацией

2. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений, называется ...

- А) примитивное общение
- Б) манипулятивное общение
- В) деловое общение
- Г) опосредованное (косвенное) общение

3. Что из этого относится к вербальным средствам передачи информации?

- А) слова
- Б) жесты
- В) мимика
- Г) позы

4. Какой вид общения предполагает учет личности собеседника, его возраст, характер, настроение, однако интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения?

- А) примитивное общение
- Б) манипулятивное общение
- В) деловое общение
- Г) светское общение

5. Какие невербальные средства общения передают больше информации?

- А) расположение людей в пространстве
- Б) мимика
- В) прикосновения в общении
- Г) поза

Ключ к тесту:

- 1. 1В, 2А, 3Б
- 2. Б
- 3. А
- 4. В
- 5. Б

Тестовое задание №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения

1. Соотнесите названия эго-состояний личности с их вербальными признаками?

1) Ребёнок	А) Слова эгоцентрического круга: «Хочу», «Не могу», «А мне какое дело?» Самоуничижительные фразы: «Я дурак», «У меня ничего не выходит»
2) Взрослый	Б) Выражения: «Должен», «Нельзя», «Никогда», «Потому, что я так сказал», «Что люди подумают». Оценочные суждения: упрямый, глупый, умница, превосходный, бедняга.
3) Родитель	В) Высказывания мнений, а не безапелляционных суждений. Выражения: «Целесообразно», «Таким образом», «По моему мнению», «Давай рассмотрим причины».

2. Кто автор теории трансактного анализа?

- А) Дейл Карнеги
- Б) Эрик Берн
- В) Алан Пиз
- Г) Зигмунд Фрейд

3. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- А) использовании человека в корыстных целях
- Б) демонстрации своей позиции
- В) в покровительственном отношении к человеку

4. Что из перечисленного НЕ относится к стратегии взаимодействия «отношение к другому как к ценности»?

- А) признание у человека права быть таким, какой он есть
- Б) стремление к сотрудничеству
- В) ощущение превосходства над другими
- Г) готовность понять другого

5. Какой термин описывает данное определение: «- это взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов)?»

- А) кооперация
- Б) конкуренция
- В) команда
- Г) приспособление

Ключ к тесту

- 1. 1А, 2В, 3Б
- 2. Б
- 3. А
- 4. В
- 5. Б

Тестовое задание №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения

1. Выберите правильное определение понятия «каузальная атрибуция»:
 - А) Классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям.
 - Б) Осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению.
 - В) Механизм интерпретации причин поведения субъекта.
 - Г) Склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

2. При восприятии людьми друг друга, происходит так, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Это эффект ...
 - А) проецирования
 - Б) первичности
 - В) ореола
 - Г) последней информации

3. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...
 - А) самоактуализация
 - Б) стереотипизация
 - В) идентификация
 - Г) обобщение

4. Постижение эмоциональных состояний другого человека называется ...
 - а) эмпатия
 - б) рефлексия
 - в) экспрессивность
 - г) толерантность

5. Назовите две основные формы эмпатии:
 - А) сопереживание
 - Б) обобщение
 - В) идентификация
 - Г) сочувствие

Ключ к тесту

1. В
2. В
3. Б
4. А
5. А и Г

Тестовое задание №5, тема 1.5 Общение как коммуникация

1. Что из этого НЕ может выступать барьером в общении?

- А) невнятная речь
- Б) невыразительная речь
- В) различия в системах значения слов
- Г) использование жаргона
- Д) сложная логика рассуждения
- Е) недоверие к партнеру по общению
- Ж) несоответствие стиля речи ситуации общения
- З) всё перечисленное – это барьеры общения
- И) всё перечисленное не является барьером для общения

2. Сопоставьте название пространственной зоны и соответствующую ей дистанцию

1) интимная зона	А) 15-45 см
2) публичная зона	Б) 46 см – 1,2 м
3) личная зона	В) 1,2 – 4 м
4) социальная зона	Г) от 4 м

3. К вербальным средствам коммуникации относят:

- А) язык телодвижений и параметры речи
- Б) устные и письменные средства
- В) тактильные средства
- Г) нет правильного ответа

4. Какие из представленных рекомендаций нужно соблюдать, чтобы быть эффективным слушателем (выбрать несколько вариантов)?

- А) уделять большое внимание внешности собеседника
- Б) иметь внутреннюю непоколебимую позицию, вступая в беседу
- В) разграничивать факты и мнения
- Г) выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно их понять
- Д) отвечать, как можно скорее, чтобы не потерять свою мысль

5. Сопоставьте вид слушания и его характеристики:

1) активное	А) настрой на слушание, создание доверительной атмосферы, отражение переживаний, чувств собеседника, выдерживание пауз, необходимых человеку для того, чтобы он разобрался в своих переживаниях
2) пассивное	Б) заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы, обратная связь. Применяется при обмене информацией, деловых переговорах, получении инструкций
3) эмпатическое	В) эмоциональная невключенность в общение, уточняющие вопросы, минимальные словесные реакции, осознание своих мыслей, переживаний. Используется при общении с человеком, который находится в состоянии аффекта.

Ключ к тесту

- 1.З
- 2.1А, 2Г, 3Б, 4В
- 3.Б
- 4.В, Г
- 5.1Б, 2В, 3А

Тестовое задание №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности

1. Выберите верное определение понятию «Индивидуальность»:

- А) – человек, как единичное природное существо, выступает обладателем свойств, дарованных ему природой.
Б) – человек, как субъект социальных отношений и сознательной деятельности.
В) – человек, обладающий совокупностью психических, физиологических и социальных особенностей, с присущей ему собственной уникальностью, своеобразием и неповторимостью.

2. Какой из ученых был создателем учения о темпераментах и утверждал, что люди отличаются соотношением 4 основных «соков организма» - крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи?

- А) Платон
Б) Гиппократ
В) Аристотель
Г) И.П. Павлов

3. Соотнесите характеристики типа нервной системы и названия типов темперамента

1) сильный, уравновешенный, подвижный	А) меланхолик
2) сильный, уравновешенный, инертный	Б) флегматик
3) сильный, неуравновешенный тип с преобладанием возбуждения	В) сангвиник
4) слабый тип	Г) холерик

4. Что относится к психическим процессам личности?

- а) эйфория
б) мышление
в) способности
г) характер

5. Представитель какого типа темперамента описан далее? *«Характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях».*

- А) сангвиник
Б) холерик
В) флегматик
Г) меланхолик

Ключ к тесту:

1. В
2. Б
3. 1В, 2Б, 3Г, 4А
4. Б
5. В

Тестовое задание №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.

1. Что изучает наука этика?

- А) поведение каждого конкретного человека в обществе
- Б) мораль, нравственность
- В) социальные проблемы общества
- Г) традиции, обычаи, народное творчество

2. Укажите основные категории этики

- А) добро и зло
- Б) пространство и время
- В) свобода
- Г) прибыль и рентабельность

3. Исключите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение:

- А) доброжелательность
- Б) порядочность
- В) тактичность
- Г) эгоизм

4. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом»?

- А) долг
- Б) достоинство
- В) ответственность
- Г) справедливость

5. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- А) авторитет
- Б) имидж
- В) репутация
- Г) престиж

Ключ к тесту:

- 1. Б
- 2. А
- 3. Г
- 4. Г
- 5. В

Тестовое задание №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.

1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов субъектов взаимодействия, называется:

- А) происшествие;
- Б) конкуренцией;
- В) соревнованием;
- Г) конфликтом.

2. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:

- А) повышает психологическую напряженность
- Б) снижает эффективность совместной деятельности
- В) обнаруживает существующие противоречия
- Г) изменяет условия и обстоятельства общения

3. Что из перечисленного не может стать конфликтогеном?

- А) критика
- Б) снисходительное отношение
- В) подшучивание
- Г) хвастовство
- Д) эгоистичное поведение
- Е) категоричные высказывания
- Ж) ничто из этого не может быть конфликтогеном
- З) всё перечисленное может быть конфликтогеном

4. Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, то возникает-

- А) межгрупповой конфликт
- Б) социальный конфликт
- В) межличностный конфликт
- Г) внутриличностный конфликт

5. Как называется открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий?

- А) инцидент
- Б) казус
- В) случай
- Г) происшествие

Ключ к тесту

- 1. Г
- 2. В, Г
- 3. З
- 4. Г
- 5. А

4.2 Устные опросы

Устный опрос №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности

1. Основные принципы и задачи психологии общения.
2. Ролевое поведение в деловом общении (четыре типа установок личности).
3. Отношения в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие, делегирование.
4. Психологические проблемы руководства. Типичные ошибки руководителя.
5. Характеристика стилей руководства.
6. Характеристика основных этапов процесса управления: планирование, организация, руководство, мотивация, контроль.
7. Типы лидеров (вожак, лидер в узком смысле, ситуативный лидер).
8. Основные направления применения теории Элтона Мейо.

Устный опрос №2, тема 1.2. Психологические особенности процесса общения

1. Макро- и микросреда личности.
2. Этапы, выделяемые в структуре общения
3. Назовите наиболее эффективную форму общения.
4. Виды и функции процесса общения
5. Охарактеризуйте виды общения («Контакт масок», Прimitивное, Формально-ролевое).
6. Охарактеризуйте виды общения (Деловое, Духовное, Манипулятивное, Светское).
7. Специфика делового общения.
8. Характеристика этапов психологического развития личности («Я – Ты», «Я – Мы», «Мы – Они»).

Устный опрос №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.

1. Социально-психологические особенности рабочей группы.
2. Четыре фактора, определяющие профессиональную зрелость рабочей группы.
3. Типы взаимоотношений в коллективе (невмешательство, задача, дружеский, золотая середина, команда).
4. Понятие рабочей группы и ее материальный и духовный компоненты.
5. Факторы, мешающие эффективной работе коллектива.
6. Роль руководителя в становлении коллектива.
7. Рассказать о типах людей по отношению к коллективу (коллективисты, индивидуалисты, претензионисты, подражатели, изолированные).
8. Социометрическая методика как средство изучения неформальной структуры рабочей группы.

Устный опрос №4, тема 1.4. Перцептивная сторона общения.

1. Социальные стереотипы и способы их создания (навешивание ярлыков, неопределенность, апелляция к большинству, перенос).
2. Понятие «имидж» и пути его формирования.
3. Социальные стереотипы и способы их создания и разрушения.
4. Механизмы восприятия других людей: рефлексия, эмпатия, идентификация.
5. Эффекты возникающие при общении (эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны, эффект проецирования).

Устный опрос №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.

1. Перечислите функции коммуникации в общении.
2. Невербальные средства общения.
3. Вербальные средства общения.

4. Характеристика рефлексивного и нерефлексивного слушания.
5. Правила общения по телефону.
6. Правила деловой переписки.
7. Типичные ошибки слушания.

Устный опрос №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

1. Методы психодиагностики.
2. Тест как метод психодиагностики. Виды тестов.
2. Влияние цвета на психологию людей (цветотесты Люшера).
3. Личностные особенности, изучаемые психодиагностикой: интроверсия, экстраверсия, нейротизм.
4. Классификация психотипов личностей.
5. Дать характеристику отношения к работе представителей разных типов темперамента (флегматик, меланхолик).
6. Дать характеристику отношения к работе представителей разных типов темперамента (сангвиник, холерик).
7. Психотипы личностей (интроверт, экстраверт, мыслительный, эмоциональный, ощущающий, интуитивный).
8. Стресс и дистресс. Определение стресса, теория Ганса Селье.
9. Причины и источники стресса.
10. Понятие и природа стресса.
11. Теория «поисковой активности» как одна из стратегий стрессоустойчивого поведения.
12. Профилактика стрессов в деловом общении.

Устный опрос №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.

1. Этика делового общения.
2. Этикет и культура поведения делового человека.
3. Теоретические основы становления этики и психологии профессиональной деятельности
4. (древние философы о проблемах этики и психологии).
5. Теоретические основы становления этики и психологии профессиональной деятельности (русские ученые о проблемах этики и психологии).
6. Правила делового этикета (внешний вид, поведение в транспорте, общение с клиентами).
7. Исторические представления о формировании этических норм в деловом общении.
8. История возникновения делового этикета в России.

Устный опрос №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.

1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, сотрудничество).
2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации (компромисс, уклонение, приспособление).
3. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.
4. Предпосылки возникновения конфликта.
5. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
6. Типы конфликтных личностей («агрессист», молчун, «сердитый ребенок», жалобщик).
7. Типы конфликтных личностей («ложный альтруист», «тайный мститель», «хронический обвинитель», максималист).
8. Индивидуальные особенности личности, приводящие к конфликтам.
9. Правила поведения по отношению к конфликтной личности.
10. Основные рекомендации по положительному разрешению конфликтов.

4.2 Итоговое тестирование

Инструкция: Выберите **один** вариант правильного ответа.

Вариант I

1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона:

- а) общественная
- б) личная
- в) социальная
- г) интимная

2. Взаимодействие между собеседниками называется...

- а) коммуникацией
- б) перцепцией
- в) интеракцией
- г) рефлексией

3. Общение с помощью слов называется...

- а) вербальным
- б) межличностным
- в) внутриличностным
- г) невербальным

4. К числу конфликтогенов можно отнести:

- а) приказы, угрозы, критику
- б) навязывание своих ответов
- в) снисходительный тон, хвастовство
- г) все ответы верны

5. Что НЕ способствует успеху делового общения?

- а) проявлять искренность и доброжелательность
- б) учитывать интересы собеседника
- в) говорить только о себе
- г) находить общее с собеседником

6. Инцидент - это...

- а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
- в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- г) отсутствие коммуникации

7. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется...

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) соперничество
- г) компромисс

8. Механизм понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению:

- а) рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) стереотипизация

9. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого
- г) неучастия

10. Прием активного слушания, предполагающий воспроизведение мысли собеседника своими словами:

- а) резюмирование
- б) перефразирование
- в) развитие идеи
- г) все варианты верны

11. Феномен восприятия, связанный с влиянием информации о человеке, идущей последней:

- а) «эффект новизны»
- б) «эффект установки»
- в) «эффект ореола»
- г) все варианты верны

12. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет, означают:

- а) открытую враждебность
- б) открытость, доброжелательность
- в) скрытую неприязнь
- г) огорчение

13. Каузальной атрибуцией называется...

- а) приписывание себе чужих достоинств
- б) приписывание другим своих достоинств
- в) придумывание вымышленных причин своего поведения
- г) объяснение мотивов поведения других людей

14. Обращение к человеку по имени...

- а) настораживает его
- б) удовлетворяет его потребность в самоутверждении
- в) вызывает у него внутренний протест
- г) никак не влияет на отношение к собеседнику

15. Конфликт - это...

- а) форма коммуникации
- б) форма межличностной перцепции
- в) форма взаимодействия
- г) структура личности

16. Трудности при выполнении определенной социальной роли вызывают...

- а) ролевой конфликт
- б) ролевое напряжение
- в) неадекватное поведение личности
- г) все варианты верны

17. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера
- б) переводе темы разговора
- в) отвлечении от ненужной информации
- г) установка на рациональное восприятие соперника

18. Тип темперамента, при котором поведение человека ровное, он не принимает скоропалительных решений, медленно переключается с одного вида деятельности на другой, малоактивен:

- а) сангвиник
- б) флегматик
- в) холерик
- г) меланхолик

19. Аргументы применяют с целью:

- а) победы в споре
- б) доказательств своего превосходства
- в) уговоров партнера что-либо сделать
- г) защиты своих взглядов и намерений

20. Похлопывание по плечу возможно при...

- а) моральной поддержке человека
- б) равенстве социального положения участников общения
- в) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- г) встрече с коллегами по работе

Вариант II

1. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга называется...

- а) рефлексией
- б) перцепцией
- в) коммуникацией
- г) интеракцией

2. Общение, направленное на получение какой-либо выгоды от человека, называется...

- а) деловым
- б) формально-ролевым
- в) дружеским
- г) манипулятивным

3. Что может привести к возникновению конфликтной ситуации?

- а) не употреблять конфликтогенов
- б) проявлять эмпатию к собеседнику
- в) говорить с собеседником снисходительным тоном
- г) не отвечать конфликтогеном на конфликтоген

4. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

- а) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- б) в ходе общения собеседнику предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
- в) собеседник слышит только то, что хочет слышать
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

5. Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется...

- а) идентификация
- б) рефлексия
- в) стереотипизация
- г) эмпатия

6. Рука, поданная ладонью вверх, означает...

- а) партнерские отношения
- б) стремление к подчинению
- в) сомнение
- г) признание превосходства

7. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств, называется...

- а) социально-бытовой конфликт
- б) внутриличностный конфликт
- в) политический конфликт
- г) межличностный конфликт

8. Стиль взаимодействия в конфликте, целью которого является долгосрочное взаимовыгодное решение, предполагает равенство интересов, взаимоуважение, взаимопонимание, называется...

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) уклонение
- г) соперничество
- д) компромисс

9. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди:

- а) социальная
- б) личная или персональная
- в) интимная
- г) публичная

10. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве:

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого
- г) неучастия

11. Коммуникационная изоляция личности приводит...

- а) к психическим деформациям
- б) к самоактуализации
- в) к социализации
- г) все варианты верны

12. К внутренним помехам слушания относится...

- а) размышления на посторонние темы
- б) недостаточно громкая речь собеседника
- в) отвлекающая манера собеседника, его манеры
- г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет

13. Приписывание другому человеку собственных свойств называется...

- а) оцениванием
- б) внушением
- в) проекцией
- г) идентификацией

14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций – это...

- а) кооперация
- б) консолидация
- в) конфликт
- г) дискуссия

15. Что не способствует успеху делового общения?

- а) учитывать мнение собеседника

- б) говорить только о себе
- в) видеть положительное в собеседнике
- г) проявлять искренность и доброжелательность

16. Модель поведения, ориентированная на реализацию конкретного социального статуса, называется...

- а) правила поведения
- б) социальная роль
- в) социальные нормы
- г) все варианты не верны

17. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в...

- а) в смене темы разговора
- б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения
- в) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника
- г) отвлечении от ненужной информации

18. Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы...

- а) сангвиник
- б) флегматик
- в) холерик
- г) меланхолик

19. В основе законов аргументации и убеждения лежит...

- а) принуждение
- б) понимание
- в) заинтересованность
- г) критика

20. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником
- б) очень широкая улыбка
- в) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой
- г) частый отвод взгляда в сторону

Вариант III

1. Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется...

- а) интеракцией
- б) перцепцией
- в) коммуникацией
- г) рефлексией

2. Способ понимания человека путем отнесения его к известным социальным образцам, называется...

- а) эмпатией
- б) стереотипизацией
- в) рефлексией
- г) идентификацией

3. Общение двух и более людей называется...

- а) межличностным
- б) внутриличностным
- в) вербальным
- г) массовым

- 4. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:**
- а) неуверенность
 - б) превосходство и гордость
 - в) скрытое наблюдение
 - г) сомнение
- 5. Конфликт, возникающий между преподавателем и обучающимся, называется...**
- а) межличностный конфликт
 - б) конфликт между личностью и группой
 - в) внутриличностный конфликт
 - г) межгрупповой
- 6. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:**
- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
 - г) неучастия
- 7. Конфликтная ситуация – это...**
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
 - б) основное противоречие, из-за которого стороны вступают в борьбу
 - в) совмещение потребностей и интересов, которое создает почву для противоборства между различными социальными субъектами
 - г) отсутствие коммуникации
- 8. Определите, при каком виде общения вклиниваются промежуточные звенья в виде третьего лица, механизма, вещи:**
- а) кратковременное
 - б) непосредственное
 - в) лично-групповое
 - г) опосредованное
- 9. Стил ь взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...**
- а) сотрудничество
 - б) приспособление
 - в) соперничество
 - г) уклонение
- 10. Информация в общении передается...**
- а) с помощью знаковых систем
 - б) с помощью невербальных сигналов
 - в) с помощью паралингвистических средств
 - г) все варианты верны
- 11. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?**
- а) собеседник слышит только то, что хочет слышать
 - б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
 - в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
 - г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать
- 12. Сжатые кулаки означают...**
- а) внутреннее возбуждение, агрессивность
 - б) стремление уйти от проблемы
 - в) симпатию к собеседнику
 - г) спокойствие

13. Механизм познания другого человека, при котором индивид познает эмоциональное состояние другого человека:

- а) рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) механизм обратной связи

14. «Эффект ореола» - это...

- а) распространение впечатления от одной черты личности на все свойства человека
- б) влияние мнений других людей на восприятие
- в) воздействие прошлого опыта на восприятие новых людей
- г) влияние самочувствия на восприятие

15. Укажите форму общения, при которой интересы дела более значимы, чем личностные расхождения:

- а) манипулятивное
- б) светское
- в) примитивное;
- г) деловое.

16. Поведение, связанное с социальным статусом человека и ожиданиями окружающих, называется ...

- а) правилами поведения
- б) социальной ролью
- в) социальными нормами
- г) все варианты не верны

17. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в...

- а) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника
- б) поддержание высокой самооценки только у себя
- в) поддержание высокой самооценки только у партнера
- г) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера.

18. Слишком впечатлителен, отзывчив и легкораним, медленно осваивается и привыкает к переменам, стеснителен, боязлив, нерешителен:

- а) сангвиник
- б) флегматик
- в) холерик
- г) меланхолик

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

- а) с позиции говорящего (аргументирующего)
- б) с позиции лица, принимающего решения
- в) всеми участниками беседы
- г) сторонними наблюдателями

20. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

Ключ к итоговому тесту

Шкала оценивания: за каждый правильный ответ дается 1 балл.

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

Результат подсчитывается в соответствии с процентным соотношением выполненных верно заданий по пятибалльной системе, где:

- «2» - 0% - 50% (до 10 баллов)
- «3» - 51% - 70% (11 – 14 баллов)
- «4» - 71% - 85% (15 - 17 баллов)
- «5» - 86% - 100% (18 - 20 баллов)