

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 07.07.2023 09:17:57

Уникальный программный ключ:

5258223550ea9fbeb23726a1609b644b3b0898cab6235891f288f915a1351ae

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. В.Я.ГОРИНА»

Кафедра профессионального обучения и социально-педагогических дисциплин
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«17» 03 2023 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой

_____ Н.Н. Никулина

(подпись)

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Психология общения

(наименование дисциплины)

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей,
систем и агрегатов автомобилей

(код и наименование специальности)

специалист

Квалификация (степень) выпускника

п. Майский 2023 г.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Психология общения» разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей утвержденного Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 23 ноября 2020 г. № 657, Федеральным государственным образовательным стандартом среднего общего образования, утвержденного Приказом Министерством образования и науки России от 17.05.2012 г. № 413 (ред. Приказом Министерства образования и науки России от 12.08.2022 г. № 732), рабочей программы общеобразовательной дисциплины «Психология общения».

Организация-разработчик: федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я. Горина»

Составители: Давитян М.Г., к.соц.н., доцент, Сорокина С.Н., к.соц.н., доцент, Трунова Т.А., ассистент кафедры профессионального обучения и социально-педагогических дисциплин ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	4
2. Формы контроля и оценивания формируемых компетенций	5
3. Критерии оценивания формируемых компетенций	6
4. Контрольно-оценочные средства	9
5. Методические материалы	25
6. Список источников	26

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

1.1 Область применения ФОС

ФОС предназначен для проверки результатов освоения общеобразовательной учебной дисциплины «Психология общения» по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

1.2 Цели и задачи создания ФОС

Целью создания ФОС является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения по дисциплине «Психология общения» и требованиям программы подготовки специалистов среднего звена.

ФОС решает задачи:

- реализация междисциплинарного подхода к отбору содержания дисциплины общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла с учетом профессиональной направленности;

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определённых в ФГОС СПО по направлению подготовки;

- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ППСЗ, определенных в виде набора общих и профессиональных компетенций выпускников.

Назначение фонда оценочных средств: используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов, а также предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению обучения в установленной учебным планом форме: зачёт.

Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

1.3 Планируемые результаты освоения общеобразовательной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО

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

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

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

Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

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

Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке РФ с учетом особенностей социального и культурного контекста

Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

Способы поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

Информационные технологии используемые в профессиональной деятельности;

Способы планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития;

Как работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

Устную и письменную речь на государственном языке РФ с учетом особенностей социального и культурного контекста;

Содержание гражданско-патриотической позиции, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

Как содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

Средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

Способы использования профессиональной документации на государственном и иностранном языках

1.4 Характеристики оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Дифференцированный зачет	Контрольное мероприятие, которое проводится по окончании изучения дисциплины в виде, предусмотренном учебным планом	Вопросы к зачету

2. Формы контроля и оценивания формируемых компетенций

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
	Раздел I. Введение в дисциплину		

1	Тема 1.1. Теоретические основы психологии общения	ОК 01 - 09 ЛР 1, ЛР 6	Рефераты, Тестирование, Дифференцированный зачет.
2	Тема 1.2. Средства общения	ОК 01-09; ЛР 8, ЛР 11	Рефераты, Тестирование, Дифференцированный зачет.
3	Тема 1.3 Деловое общение	ОК 01-09; ЛР 1, ЛР 6-9, ЛР 11	Рефераты, Тестирование, Дифференцированный зачет.
4	Тема 1.4. Личность и индивидуальность	ОК 01-09; ЛР 6, ЛР 7	Рефераты, Тестирование, Дифференцированный зачет.
Раздел 2. Основы социальной психологии			
5	Тема 2.1. Личность и группа	ОК 01-09; ЛР 7, ЛР 8	Рефераты, Тестирование, Дифференцированный зачет.
6	Тема 2.2. Психология конфликта	ОК 01-09; ЛР 6-8, ЛР 12	Рефераты, Тестирование, Дифференцированный зачет.
7	Тема 2.3. Конфликты в группе	ОК 01-09; ЛР 6-8, ЛР 12	Рефераты, Тестирование, Дифференцированный зачет.
8	Тема 2.4. Лидерство в группе.	ОК 01-09; ЛР 1, ЛР 6-9, ЛР 11, ЛР 12	Рефераты, Тестирование, Дифференцированный зачет.
Раздел 3. Контроль знаний по всему курсу дисциплины			
9	Тема 3.1 Основы общения. Личность и группа. Деловое общение	ОК 01-09; ЛР 1, ЛР 6-9, ЛР 11, ЛР 12	Рефераты, Тестирование, Дифференцированный зачет.

3. Критерии оценивания формируемых компетенций

Критерии оценки учебной деятельности по психологии общения. Результатом проверки уровня усвоения учебного материала является отметка. При оценке знаний учащихся предполагается обращать внимание на правильность, осознанность, логичность и доказательность в изложении материала, точность использования специальной терминологии, самостоятельность ответа. Оценка знаний предполагает учёт индивидуальных особенностей учащихся, дифференцированный подход к организации работы.

Исходя из поставленных целей, учитывается:

- Правильность и осознанность изложения содержания, полноту раскрытия понятий, точность употребления научных терминов.
- Степень формирования интеллектуальных и общеучебных умений.
- Самостоятельность ответа.
- Речевую грамотность и логическую последовательность ответа.

Критерии оценки рефератов, докладов, сообщений, конспектов:

№ п/п	Критерии оценки	Баллы	Оценка
1	Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, заявленная тема полностью раскрыта, рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, научность языка изложения, логичность и последовательность в изложении материала, количество исследованной литературы, в том числе новейших источников по проблеме, четкость выводов, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям	5	Отлично
2	Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, отсутствуют новейшие литературные источники по проблеме, при оформлении работы имеются недочеты.	4	Хорошо
3	Соответствие целям и задачам дисциплины, содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и последовательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты.	3	Удовлетворительно
4	Работа не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем	2-0	Неудовлетворительно

Критерии оценки тестовых заданий

Итоговая оценка тестирования студента осуществляется путём перевода % правильных ответов в стандартные оценки.

№ п/п	Баллы	Оценка
1	86-100%	Отлично
2	68-85%	Хорошо
3	51-67%	Удовлетворительно
4	Менее 51%	Неудовлетворительно

Таблица соответствия балльно-рейтингового и отметочного контроля

Уровень сформированности компетенций	Сумма рейтинговых баллов	Традиционная оценка
Повышенный	90-100	Отлично
Базовый	75-89	Хорошо
Пороговый	60-74	Удовлетворительно
Недостаточный	Менее 60	Неудовлетворительно

Критерии оценки дифференцированного зачета

№ п/п	Критерии оценки дифференцированного зачета	Баллы	Оценка
1	Обучающийся при ответе на все вопросы: - проявил глубокие, творческие способности в понимании изложении учебно-программного материала; показывает высокий уровень компетентности; - усвоил взаимосвязь основных понятий и дисциплин, их значение для приобретаемой профессии; анализирует основные понятия с точки зрения различных авторов, демонстрируя знание учебной, периодической и монографической литературы, законодательства в рамках тематики дисциплины и практики его применения; - показывает все сторонние и систематические знания теоретического материала; видит междисциплинарные связи; - профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы; - полно, грамотно и последовательно изложил ответы на все дополнительные вопросы и задания.	5	Отлично
2	- показывает достаточный уровень компетентности, знания лекционного материала, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения; - показывает полное, но недостаточно глубокое знание учебно-программного материала, допустил какие-либо неточности в ответах, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений; - имеет представление о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности; - уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть	4	Хорошо

	вопроса; привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности; - вопросы, задаваемые экзаменатором, не вызывают существенных затруднений. Допускается 1-2 незначительные ошибки		
3	- показывает поверхностные знания учебно-программного материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами; однако в целом в полнее ориентируется в профилирующих для данной специальности дисциплинах; - владеет практическими навыками, но чувствует себя не уверенно при анализе междисциплинарных связей; - на поставленные вопросы отвечает не уверенно; - в ответе допущен ряд логических ошибок, аргументы привлекаются недостаточно веские; - ответ композиционно не выстроен, демонстрируется средний уровень владения литературным языком при формулировании тезисов и аргументов; - на поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. Допускается не более 3-4 ошибок.	3	Удовлетворительно
4	- не усвоил значительную часть учебно-программного материала или показывает крайне слабые знания учебного материала, низкий уровень компетентности; - демонстрирует крайне неуверенное изложение вопроса; - имеет слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций; не может привести примеры из реальной практики; - не уверенно и логически не последовательно излагает материал; в ответе присутствуют серьезные нарушения композиционные, речевые и нормативные; - неправильно отвечает на поставленные экзаменатором вопросы или затрудняется с ответом; отказывается от ответа. Ставится при наличии свыше пяти ошибок	2	Неудовлетворительно

4. Контрольно-оценочные средства

4.1 Материалы оценочных средств для текущего контроля

4.1.1 Тестовые задания

Раздел 1. Ведение в дисциплину.

Тема 1.1. Современная психология общения

Вопрос 1 .Общение это-

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

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

3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.

2. Манипулятивный.

3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.

2. 13.

3. 15.

4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.

2. Восприятие партнерами по общению друг друга.

3. Ориентация в коммуникативной ситуации.

4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.

5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.

2. Интегративная.

3. Деловая.

4. Трансляционная.

5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.

2. Деловое.

3. Спор.

4. Духовное.

5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.

2. Интерактивной стороны.

3. Перцептивной стороны.

4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.

2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.

3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.

2. Внушение.

3. Убеждение.

4. Принуждение.

5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.

2. Барьер «возраста».

3. Состояние здоровья.

4. Некомпетентность.

5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

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

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

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

Вопрос 14. Трагтовка «взгляда в сторону» означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трагтовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л.Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

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

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

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

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимику.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

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

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

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

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Тема 1.3. Деловое общение

Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.

5. Завершение беседы.

Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы:

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

Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

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

Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 38. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.

4. Игнорирование.

5. Уход.

Вопрос 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 42. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение

Вопрос 43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 45. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

1.4. Теоретические основы психологии общения.

Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения?

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

Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения?

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

Вопрос 48. Виды общения?

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

Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация
2. Эмпатия

3. Рефлексия
4. Инверсия.
5. Метонимия.

Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

Вопрос 51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание
2. Авторитет
3. Убеждение.
4. Непонимание
5. Эффект ореола.

Вопрос 52. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

Вопрос 53. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

Вопрос 54. 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 55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

Вопрос 56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья

4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 58. В каких формах реализуется деловое общение?

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

Вопрос 59. Основные этапы деловой беседы?

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

Вопрос 60. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 61. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода

Вопрос 62. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 63. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 64. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 65. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 66. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью

2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 67. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 68. Барьеры восприятия и понимания?

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

Вопрос 69. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

Вопрос 70. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

Вопрос 71. 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 72. 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 73. Причинами плохой коммуникации могут быть?

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

Вопрос 74. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.
2. Соппротивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

Вопрос 75. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.

3. Нейтральная.

Вопрос 76. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Вопрос 77. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Вопрос 78. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Вопрос 79. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Вопрос 80. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Вопрос 81. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Вопрос 82. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Вопрос 83. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Вопрос 84. Перечислите аспекты слушания:

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

Вопрос 85. Деловое общение можно условно разделить на:

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

Вопрос 86. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.

3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Вопрос 87. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

Вопрос 88. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 89. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 90.

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 91. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику.
2. Собеседнику.
3. Мыслителю.

Вопрос 92. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.
2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Вопрос 93. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Compliment.
3. Похвала.

Вопрос 94. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

Вопрос 95. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Вопрос 96. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.

2. Жесты – регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты – адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Вопрос 97. Каков размер социальной зоны?

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

Вопрос 98. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд

Вопрос 99. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 100. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Вопрос 101. Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

Вопрос 102. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Вопрос 103. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

- А) кинесика
- Б) патетика
- В) проксемика

Вопрос 104. Что не относится к невербальным средствам общения?

- А) походка
- Б) пауза
- В) просьба

Вопрос 105. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

- А) мимика
- Б) беседа
- В) визуальный контакт

Вопрос 106. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения

В) такесические средства общения

Вопрос 107. Просодические средства общения связаны с (со) ...

А) прикосновением

Б) тембром голоса

В) взглядом

Вопрос 108. Что не относится к такесическим средствам общения?

А) рукопожатия

Б) похлопывание по плечу

В) движения руками (жесты)

Вопрос 109. 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

Вопрос 110. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

А) рука сверху, ладонь развернута вниз

Б) рука снизу, ладонь развернута вверх

В) обе ладони находятся в вертикальном положении

Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Вопрос 111. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

А) забывчивости

Б) лжи

В) враждебности

Тема 1.5. Конфликты в деловом общении

Вопрос 112. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

А) интервью

Б) деловая беседа

В) деловые переговоры

Вопрос 113. К особенностям деловых переговоров относят ...

А) взаимозависимость участников переговоров

Б) разнородность интересов сторон

В) обострение отношений с партнерами

Вопрос 114. Стратегии ведения переговоров – это ...

А) позиционный торг

Б) разрешение сложившегося конфликта

В) взаимный учет интересов участников

Вопрос 115. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

А) мягкий

Б) средний

В) жесткий

Вопрос 116. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

А) повестка дня

Б) порядок принятия решений

В) этапы ведения переговоров

Вопрос 117. Успех переговоров определяет ...

А) знание предмета обсуждения

Б) владение техникой ведения переговоров

В) умение перебивать собеседника

Вопрос 118. Стадии переговорного процесса – это ...

А) подготовка к переговорам

Б) оценка внешности партнеров по переговорам

В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей

Г) процесс переговоров

Вопрос 119. Основная функция речевого этикета – ...

А) переход к внешней речи

Б) снятие агрессии

В) передача смысла высказывания

Вопрос 120. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

А) конфликт внутриличностный

Б) конфликт межличностный

В) конфликт между организациями или группами

Вопрос 121. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

А) конфликт по горизонтали

Б) конфликт по вертикали

В) конфликт смешанного типа

Вопрос 122. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

А) конфликты по горизонтали

Б) конфликты по вертикали

В) конфликты смешанного типа

Вопрос 123. К позитивным функциям конфликта относятся ...

А) получение новой информации об оппоненте

Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе

В) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос 124. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

А) конструктивный

Б) деструктивный

В) объективный

Вопрос 125. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

А) силовое давление

Б) уговоры

В) невмешательство

Вопрос 126. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

А) адекватности восприятия конфликта

Б) открытости и эффективности общения

В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 127. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

А) конкуренции

Б) сотрудничества

В) компромисса

Г) приспособления

Вопрос 128. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

А) компромисса

Б) конкуренции и соперничества

В) сотрудничества

Г) уклонения

Ответы к тестовым заданиям.

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	2	46	1, 2, 3	91	3
2	1, 2	47	2, 3, 4	92	2,3
3	1	48	1, 2	93	2
4	5	49	2, 3	94	1,2,3,5
5	2, 5	50	1, 2, 5	95	2
6	1, 2, 4, 5	51	3	96	1,2,4,5
7	4	52	1, 3, 4	97	2
8	1	53	2, 3	98	1-5
9	1, 3, 4	54	3, 4	99	1
10	1, 2, 5	55	2, 3	100	2
11	2	56	1, 2	101	В
12	2	57	3	102	Б
13	1, 3	58	1, 2, 4	103	А,В
14	1, 3	59	1, 3, 4, 5	104	В
15	3, 4	60	3, 4, 5	105	А
16	2	61	2, 4	106	Б
17	3	62	4	107	В
18	3	63	1, 2	108	В
19	1	64	1,	109	А,Б
20	3	65	3	110	А
21	1	66	3	111	Б
22	2	67	4	112	В
23	1, 5	68	1, 3	113	Б
24	3	69	1, 3	114	В
25	2	70	1	115	В

26	1	71	2	116	А, Б
27	1	72	3	117	Б
28	2, 5	73	1, 4, 5	118	А, В, Г
29	1, 2	74	1, 2	119	В
30	3, 4	75	1	120	Б
31	3, 5	76	1, 4	121	А
32	1, 2,5	77	1, 2, 4	122	В
33	2	78	2	123	В
34	1	79	5	124	Б
35	4	80	3	125	А
36	4	81	3	126	А
37	1, 2	82	2	127	В
38	4	83	2	128	Б
43	2, 3, 4	88	1, 5		
44	2	89	1		
45	1, 5	90	2		

4.2. Материалы оценочных средств для промежуточной аттестации – дифференцированного зачета

- 1.Общее представление о процессе общения. Его роль в социальных отношениях и профессиональной деятельности.
- 2.Основные методы психологии общения, их классификация.
- 3.Психологическая характеристика общения (понятие общения, функции, структура)
- 4.Виды общения.
- 5.Основные уровни общения, их характеристика.
- 6.Конвенциональный и манипулятивный уровни общения (характеристика).
- 7.Деловой, стандартизированный уровни общения (характеристика).
- 8.Игровой и духовный уровни общения (характеристика.)
- 9.Эмоции в общении. (понятие, причины возникновения).
- 10.Виды эмоций (положительные, отрицательные).
- 11.Коммуникативная сторона общения (основная характеристика).
- 12.Барьеры коммуникации.
- 13.Манипуляции в общении (понятие, виды).
- 14.Возможные способы защиты от манипуляции.
- 15.Невербальная коммуникация (понятие, виды, их характеристика).
- 16.Знаково-символические средства коммуникации (характеристика)

- 17.Тактильные средства коммуникации (приемы и средства).
- 18.Пространственно- временные средства коммуникации.
- 19.Интерактивная сторона общения (понятие, типы и стили взаимодействия).
- 20.Перцептивная сторона общения, (основная характеристика, механизмы межличностного восприятия, особенности).
- 21.Эффекты межличностного восприятия (первого впечатления, ореола, фактор отношения)
- 22.Психологическая характеристика личности (понятие, структура, особенности).
- 23.Психологическая типология личности (понятие, основные типы, особенности).
- 24.Конституционные типы личности.
- 25.Типология личности по типам темперамента
- 26.Типология личности, основанная на коммуникативно-поведенческих особенностях личности (демонстративный, педантичный, возбудимый и т.д)
- 27.Социализация личности (понятие, особенности, характеристика , проблемы социализации).
- 28.Этапы и стадии социализации личности
- 29.Конфликт как особая форма взаимодействия (понятие, функции)
- 30.Виды конфликтов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой)
- 31.Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций
- 32.Толерантность, как способ разрешения конфликта (понятие, особенности, основная характеристика).
- 33.Основы общей этики (понятие: этика и мораль, нормы морали, категории этики, моральные принципы и нормы как основа эффективного общения).
- 34.Техника общения: слушание в деловой коммуникации
- 35.Публичное выступление (цель, формы, этапы).
- 36.Имидж делового человека (понятие, характеристика, особенности, способы формирования).
- 37.Деловая беседа по телефону (характеристика, особенности, приемы общения)
- 38.Деловой этикет в профессиональной деятельности (понятие, виды, особенности).

5. Методические материалы

5.1 Темы рефератов, сообщений

Подготовка тем докладов

Тема 1.1. Теоретические основы психологии общения

- 1.Структура общения
- 2.Коммуникация как обмен информацией
- 3.Язык жестов

Тема 1.2. Современная психология общения

4. Функции коммуникативного процесса
5. Перцептивная сторона общения

Подготовить рефераты

Тема 1.3. Деловое общение

- 1.Мимика. Пантомимика. Жестикуляция.
- 2.Кодекс делового общения.
- 3.Уровни общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.
- 4.Тактика делового общения
5. Социальная перцепция в общении.

Тема 1.4. Личность и индивидуальность

- 1.Влияние характера и темперамента на стили общения
- 2.Основные механизмы человеческого познания в общении.
- 3.Рефлексия как форма общения с собой.

Тема 1.5 Личность и группа

1. Влияние характера и темперамента на стили общения
2. Основные механизмы человеческого познания в общении.
3. Рефлексия как форма общения с собой.

6. СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

Основные источники

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. - 1. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2020. - 192 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина. - 3, перераб. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 320 с.
3. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошева. - 1. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2020. - 304 с.
4. Агаева, Айгуль Шамильевна. Деловая культура и психология общения : Учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с.
5. Крушельницкая, Ольга Борисовна. Социальная психология образования : Учебное пособие / О. Б. Крушельницкая, М. Е. Сачкова. - 1. - Москва : Вузовский учебник, 2022. - 320 с.
6. Крысько, Владимир Гаврилович. Социальная психология. Курс лекций : Учебное пособие / В. Г. Крысько. - 4, перераб. и доп. - Москва : Вузовский учебник, 2022. - 256 с

Дополнительные источники

1. Зарецкая, И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Зарецкая. - М.: Оникс, 2019. – 224 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=380109>
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом «Питер», 2019. – 576 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=380109>

Электронные издания и электронные ресурсы

1. <http://rucont.ru/> национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум
2. <http://www.znanium.com/> Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM
3. <http://biblioclub.ru/> Университетская библиотека ONLINE, Интернет-магазин, Деловой портал, Энциклопедии
4. <http://aclient.integrum.ru/login.aspx?si=2R> Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ.
5. www.koob.ru - Электронная библиотека koob.ru
6. www.psychology.ru – Энциклопедия практической психологии ПСИХОЛОГОС
7. <https://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/> – Сайт Максима Власова «Психология человека»
8. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html> - Энциклопедия экономиста, раздел «Конфликтология»
9. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html> - Энциклопедия экономиста, раздел «Деловое общение»