

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 04.10.2024 08:31:40  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe82776818f17f0bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1ff10c8c5199



**РЭУ.РФ**  
РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Отдел среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующая отделением СПО

Подпись

С.А. Марковская  
Инициалы Фамилия

«12» января 2024 г.

## КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ.05 Психология общения

образовательной программы среднего профессионального образования - подготовки  
специалистов среднего звена

**По специальности:** 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

**Квалификация:** Специалист по поварскому и кондитерскому делу

**Образовательная база подготовки:** основное общее образование, среднее общее образование

**Форма обучения:** очная

Комплект оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.15 Поварское и кондитерское дело** для квалификации **Специалист по поварскому и кондитерскому делу**

Уровень подготовки – базовый, программы учебной дисциплины «ОГСЭ.05, Психология общения»

Разработчик:

Старицкая Н. Г., преподаватель ОСПО

Одобрено на заседании предметной цикловой комиссии специальности Поварское и кондитерское дело  
Протокол № 4 от «12» января 2024 года

Председатель ПЦК



Н.С. Грушина

Подпись

Инициалы Фамилия

# 1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1 Пояснительная записка

Комплект оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения предназначен для осуществления текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Задачами использования контрольно-оценочных средств являются:

- управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС СПО;
- управление достижением целей реализации образовательной программы, определенных в виде набора общих и профессиональных компетенций выпускников, указанных в ФГОС СПО;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является дифференцированный зачет.

## 1.2 Формируемые компетенции

Результатом освоения учебной дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Код	Наименование результата обучения
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством и клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

## 1.3 Результаты освоения учебной дисциплины

Результат освоения профессиональных и общих компетенций, сформированных на основе приобретенного практического опыта по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения определяется по каждой компетенции. Используемые оценочные средства представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Матрица освоения компетенций по темам учебной дисциплины

Контролируемые разделы, темы	Формируемые компетенции	Оценочные средства		
		Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
			Вид	Количество
Тема 1. Общение – основа	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса	8 4

человеческого бытия.			Темы рефератов	
Тема 2. Общение как обмен информацией (коммуникация).	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса Темы рефератов	8 2
Тема 3. Общение как взаимодействие (интеракция).	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса Темы рефератов	8 4
Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса Темы рефератов	8 4
Тема 5. Умение слушать и вести беседу.	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса Темы рефератов	8 4
Тема 6. Психология влияния.	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса Темы рефератов	8 2
Тема 7. Психологические типы людей и их влияние на общение.	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса Темы рефератов	8 3
Тема 8. Общие сведения об этической культуре.	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса Темы рефератов	8 5
Тема 9. Технологии делового общения.	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса Темы рефератов	8 8
Тема 10. Конфликты в общении.	ОК 3, 4, 5, 9.	-	Вопросы для устного опроса Темы рефератов Деловая игра	8 2 1

Формы и методы контроля по элементам, составляющим учебную дисциплину, представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Формы и методы контроля

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Устный опрос Написание рефератов	ОК 3, 4, 5, 9.	Дифференцированный зачет	ОК 1–6, 9.
Тема 2. Общение как обмен информацией (коммуникация).	Устный опрос Написание рефератов	ОК 3, 4, 5, 9.		

Тема 3. Общение как взаимодействие (интеракция).	Устный опрос Написание рефератов	ОК 3, 4, 5, 9.		
Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).	Устный опрос Написание рефератов	ОК 3, 4, 5, 9.		
Тема 5. Умение слушать и вести беседу.	Устный опрос Написание рефератов	ОК 3, 4, 5, 9.		
Тема 6. Психология влияния.	Устный опрос Написание рефератов	ОК 3, 4, 5, 9.		
Тема 7. Психологические типы людей и их влияние на общение.	Устный опрос Написание рефератов	ОК 3, 4, 5, 9.		
Тема 8. Общие сведения об этической культуре.	Устный опрос Написание рефератов	ОК 3, 4, 5, 9.		
Тема 9. Технологии делового общения.	Устный опрос Написание рефератов	ОК 3, 4, 5, 9.		
Тема 10. Конфликты в общении.	Устный опрос Написание рефератов Деловая игра	ОК 3, 4, 5, 9.		

## **2 ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

### **2.1 Вопросы для собеседования**

#### **Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.**

1. Определите понятие «общение». В чем заключается феноменология общения?
2. Охарактеризуйте основные виды общения. Приведите примеры.
3. Назовите типы общения и дайте им характеристику.
4. Какие функции выполняет общение? Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте этапы общения.
6. Можно ли развивать общительность? Приведите качества приятного собеседника.
7. Какие приемы можно использовать, чтобы оказаться в центре общения?
8. Какова взаимосвязь деятельности и общения?

#### **Тема 2. Общение как обмен информацией (коммуникация).**

1. Охарактеризуйте коммуникативный процесс.
2. Какие коммуникативные барьеры мешают адекватной передаче информации?
3. Что такое информация? Какие требования к ее передаче другим людям необходимо соблюдать, чтобы сохранить ее содержание?
4. Назовите типы коммуникативного воздействия и приведите примеры. Дайте характеристику вербальной коммуникации.
5. Как невербальные средства влияют на восприятие информации? Приведите примеры.
6. Приведите примеры, когда одно и то же сообщение понимается по-разному в зависимости от возраста собеседника, от степени знакомства с собеседником, от ситуации общения.
7. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
8. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?

#### **Тема 3. Общение как взаимодействие (интеракция).**

1. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. Назовите стратегии поведения человека в разных ситуациях и приведите примеры.
3. Каковы основные причины неэффективного взаимодействия между людьми.
4. Опишите структуру взаимодействия.
5. Какие социально-психологические феномены могут возникнуть в процессе интеракции?
6. Какие стратегии взаимодействия описал К. Томас?
7. Какие Эго-состояния выделил Э. Берн?
8. Назовите виды трансакций.

#### **Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).**

1. В чем заключается специфика социальной перцепции в отличие от простого восприятия?
2. Какие механизмы социальной перцепции способствуют созданию образа партнера?
3. Что общего и какие различия между эмпатией и идентификацией как механизмами социальной перцепции?
4. Какую роль играет социальная перцепция в процессе общения?
5. Расскажите о действии факторов превосходства и привлекательности при восприятии людей друг другом.
6. В чем суть процесса рефлексии? Какую роль она играет в восприятии людьми друг друга?

7. Что такое казуальная атрибуция?
8. Перечислите фундаментальные ошибки казуальной атрибуции

#### **Тема 5. Умение слушать и вести беседу.**

1. В чем заключается специфика слушания?
2. Какие виды слушания вы знаете?
3. Слушать и слышать – это одно и то же? Приведите примеры.
4. Какие техники слушания вы чаще всего используете?
5. Какие навыки слушания вы для себя приобрели в ходе проделанных упражнений?
6. Принципы эффективного слушания публичного выступления.
7. Что такое беседа? Каковы правила ведения беседы?
8. Какие факторы влияют на эффективность беседы?

#### **Тема 6. Психология влияния.**

1. Какие механизмы психологического воздействия вы знаете?
2. Назовите основные формы и приемы внушения.
3. Какие люди наиболее внушаемы?
4. В чем особенности убеждения, как метода воздействия?
5. Назовите виды психологического противостояния влиянию.
6. Чем отличается манипулятивное воздействие?
7. Какие приемы манипуляции вы знаете?
8. Назовите основные формы защиты от манипуляций.

#### **Темы 7. Психологические типы людей и их влияние на общение.**

1. Назовите основные типологии личности.
2. Что такое психотип? Приведите примеры общения с людьми разных психотипов.
3. Охарактеризуйте основные типы темпераментов.
4. Какие особенности темперамента следует учитывать в общении с другими людьми?
5. Как строить общение с различными по характеру собеседниками?
6. Как проявляют себя в общении экстраверты и интроверты?
7. Типы конфликтных личностей и способы общения с ними.
8. Влияние особенностей людей с разными репрезентативными системами на общение.

#### **Тема 8. Общие сведения об этической культуре.**

1. Что вы понимаете под культурой общения?
2. Какие правила коммуникативного этикета вы знаете?
3. В чем суть правил согласования коммуникативного взаимодействия?
4. Что такое вежливость? Как она влияет на процесс коммуникации?
5. Какими правилами вы руководствуетесь, соблюдая культуру общения?
6. Каковы средства и способы повышения уровня коммуникативной культуры?
7. Назовите основные правила вербального этикета.
8. Роль невербальных способов общения в коммуникативной культуре.

#### **Тема 9. Технологии делового общения.**

1. Дайте характеристику деловому общению и раскройте его особенности.
2. Какова цель, структура и функции делового общения?
3. Назовите основные этапы делового общения и дайте им короткую характеристику.
4. Какие стратегии ведения переговоров могут быть использованы их участниками?
5. Назовите основные требования телефонных переговоров.

6. Каковы характеристики делового письма?
7. Как правильно подготовить и провести деловое совещание?
8. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе.

### **Тема 10. Конфликты в общении.**

1. Дайте определение конфликта. Опишите его структуру и основные стадии.
2. Какие типы конфликтов выделяют?
3. Каковы положительные и отрицательные стороны конфликта.
4. Назовите основные причины конфликтов.
5. Охарактеризуйте основные стратегии взаимодействия в конфликте. Приведите примеры.
6. Перечислите основные правила поведения в конфликте.
7. Дайте характеристику конфликтной личности.
8. Какие методы преодоления психологического напряжения вы знаете? Какие из них наиболее приемлемы для вас?

Форма текущего контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Вопросы для собеседования	Обучающийся свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы	Ответ недостаточно полный, допускаются отдельные ошибки	Может ответить лишь на некоторые вопросы темы	Обучающийся не усвоил тему

## **2.2 Темы докладов (эссе, рефератов, сообщений)**

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Анализ работы «Психология народов и масс» Г. Лебона.
3. Теории развития личности в общении.
4. Общение и эмоции.
5. Стили общения.
6. Исследование коммуникативной компетентности.
7. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.
8. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.
9. Технология беспроblemного общения Т. Гордона.
10. Технология подлинного общения Э. Берна.
11. Технология спонтанности Ф. Перлза.
12. Технология моделирования успеха в общении Р.Бэндлера и Дж. Гриндера
13. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования.
14. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч.
15. Манипулятивное общение, этические проблемы.
16. Речевой этикет.
17. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность.
18. Кинесико-проксемические компоненты невербальной интеракции.
19. Понятие о пространственно-временных параметрах интеракции.



20. Проблема культурной специфичности невербальных интеракций и выражения отношений.
21. Понятие о невербальных коммуникативных табу, основные этические компоненты.
22. Национальные особенности невербального общения.
23. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения.
24. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.
25. Типология конфликтов.
26. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
27. Коммуникативные способы профилактики профессионального выгорания.
28. Технологии создания имиджа.
29. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.
30. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
31. Личностные факторы успешного делового общения.
32. Манеры общения и имидж делового человека.
33. Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
34. Речевой этикет.
35. Этика ведения деловых переговоров.
36. Риторический инструментарий деловой речи.
37. Манипулятивное общение и его неэффективность на переговорах.
38. Специфика ведения переговоров с представителями разных стран.
39. Этика ведения телефонных переговоров.
40. Этика цветовой гаммы.

Форма текущего контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Доклад по темам	Обучающийся самостоятельно изучил литературные источники по теме, систематизировал материал и кратко его изложил. Обучающийся глубоко раскрыл тему.	Допускаются отдельные ошибки, доклад недостаточно полно раскрывает тему	Раскрыты лишь некоторые вопросы темы	Обучающийся не раскрыл тему, не ориентируется в материале исследования

### 2.3. Деловая (ролевая) игра

**Тема:** «Конфликты в общении».

**Концепция игры:** перед студентами ставится задача проанализировать конфликтную производственную ситуацию между продавцами продовольственного отдела магазина и заведующим продовольственным отделом, выработать стратегии разрешения конфликта и принять решения по социально-психологическим и управленческим проблемам.

**Роли:**

- Менеджер центрального магазина.
- Председатель профкома магазина.
- Заведующий продовольственным отделом.
- Продавец-лидер.
- Продавцы, подписавшие жалобу.

- Продавцы, не подписавшие жалобу.

**Ожидаемый результат:** более предметное понимание сущности конфликтной ситуации, формирование навыков стратегии выхода из конфликта.

**Критерии оценки освоения дисциплины на этапе проведения деловой (ролевой) игры**

Форма текущего контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Деловая (ролевая) игра	При наборе обучающимся от 20 до 29 баллов	При наборе обучающимся от 10 до 20 баллов	При наборе обучающимся от 0 до 10 баллов	При наборе обучающимся от - 12 до 0 баллов

За участие в деловой игре обучающемуся начисляются баллы в соответствии с представленными ниже критериями:

- инновационность предложенной идеи от 0 до 10 баллов;
- степень проработки материала от 0 до 5 баллов;
- самопрезентация участников команды и результатов их работы от 0 до 5 баллов;
- активность команды во время групповой работы от -3 до +3 баллов;
- аргументированность ответов с целью защитить выдвинутую позицию от -3 до +3 баллов;
- активность команды как оппонента при обсуждении вариантов других команд от -3 до +3 баллов;
- несоблюдение регламента: игровой командой докладчиком от -3 до -1 балла.

## 2.4 Комплект заданий для контрольной работы

### Тема 1 Понятие общения и его характеристики.

#### Вариант 1

Задание 1. Раскройте понятия:

1. Общение                      2. Манипулятивное общение                      3. Интеракция

Задание 2. Выберите правильные ответы:

1. Психология общения изучает:

- a) понятия и закономерности межличностных отношений и техники эффективного общения
- b) закономерности восприятия, памяти и мышления
- c) закономерности личностного развития
- d) понятия и закономерности развития трудового коллектива

2. В структуре общения выделяют:

- a) деловое общение
- b) светское общение
- c) бытовое общение
- d) восприятие, обмен информацией и взаимодействие

3. Коммуникативная компетентность – это:

- a) знание личностных особенностей партнёра по общению
- b) владение информацией о профессиональных качествах собеседника
- c) владение навыками и умениями речевого воздействия на партнёра по общению
- d) владение навыками и умениями общения с людьми

4. Под прямым общением понимается:

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

5. К вербальным средствам общения относятся

- a) поза
- b) **язык**
- c) смех
- d) жесты

Задание 3. Определите, какие функции выполняет общение в следующих жизненных ситуациях:

1) Человек испытывает чувство одиночества.

Ответ \_\_\_\_\_

2) Человек обращается в справочное бюро, чтобы узнать время отправления поезда.

Ответ \_\_\_\_\_

3) Молодой человек после общения с товарищем почувствовал, что у него изменилось настроение.

Ответ \_\_\_\_\_

4) Преподаватель на занятии дает задание, студенты начинают выполнять его, преподаватель в процессе их работы дает пояснения, корректирует их работу.

Ответ \_\_\_\_\_

Вариант 2

Задание 1. Раскройте понятия:

1. Общительность                      2. Косвенное общение                      3. Перцепция

Задание 2. Выберите правильные ответы:

1. Общение – это:

- a) процесс взаимодействия людей
- b) процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности
- c) система отношения между людьми;
- d) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по взаимодействию с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны составляют

- a) принципы общения
- b) структуру общения
- c) средства общения
- d) виды общения

3. Невербальная коммуникация – это:

- a) это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;
- b) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

- с) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).
4. Соотнесите стратегии общения и их характеристики:
1. «пристройка сверху» а) приниженная поза, постоянное движение глаз снизу вверх; быстрый темп речи, предоставление инициативы партнеру
  2. «пристройка снизу» б) синхронизация темпа речи, уравнивание громкости речи, установление симметричного рисунка обмена взглядами
  3. «пристройка на равных» в) выпрямленная поза, полное отсутствие контакта глаз, медленная речь с паузами, дистанция
5. Монологическая речь – это:
- а) разновидность устной речи между преподавателем и студентом
  - б) разновидность устной речи, которую произносит один человек
  - в) беседа группы людей
  - г) беседа руководителя и подчиненного

Задание 3. Определите, какие средства общения используются в следующих ситуациях:

1) Подруги разговаривают по телефону.

Ответ \_\_\_\_\_

2) Преподаватель, слушая ответ студента на заданный вопрос, удивленно приподнимает брови.

Ответ \_\_\_\_\_

3) За хорошие оценки отец похлопал сына по плечу

Ответ \_\_\_\_\_

4) В качестве примирения они пожали друг другу руки

Ответ \_\_\_\_\_

Форма текущего контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Контрольная работа	Глубокое знание темы, 91–100% правильно выполненных заданий	Хорошее понимание темы, 90–71% правильно выполненных заданий	Плохое понимание темы, 70–51% правильно выполненных заданий	Обучающийся не усвоил тему, менее 50% правильно выполненных заданий

### **3 КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ФОРМАМ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ**

#### **Методические указания по проведению дифференцированного зачета**

Место проведения: учебная аудитория.

Условия проведения: каждый студент должен работать индивидуально.

Использование вспомогательной литературы и подсказок не допускается.

Порядок проведения: рекомендуется проводить дифференцированный зачет письменно, в виде теста.

#### **Перечень вопросов, выносимых на дифференцированный зачет**

1. Понятие общения и его характеристики.
2. Общение и его функции.
3. Виды общения.
4. Структура и средства общения.
5. Общение и общительность.
6. Общение как обмен информацией (коммуникация).
7. Коммуникативные барьеры.
8. Вербальная коммуникация, речь.
9. Невербальные способы общения.
10. Общение как взаимодействие (интеракция).
11. Природа и структура взаимодействия.
12. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия.
13. Транзактный анализ общения.
14. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).  
Понятие социальной перцепции.
15. Механизмы межличностного восприятия.
16. Эффекты межличностного восприятия.
17. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ.
18. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.
19. Ролевые ожидания и конфликты. Влияние социальной роли на развитие личности.
20. Психология влияния.
21. Механизмы психологического воздействия: внушение, заражение, убеждение.
22. Средства и приемы психологического воздействия.
23. Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость.
24. Манипулятивное общение.
25. Способы противодействия манипуляциям в общении.
26. Общение и темперамент. Характеристика темпераментов.
27. Особенности общения с представителями различных темпераментов.
28. Общение и характер человека.
29. Акцентуации характера. Общение с различными по характеру собеседниками.
30. Коммуникативная культура.
31. Этика и культура общения. Ценности общения. Этические принципы общения.
32. Правила культуры общения.
33. Понятие делового общения.
34. Деловая беседа.
35. Деловые переговоры.
36. Деловые совещания.
37. Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция.
38. Конфликты в общении. Понятие конфликта.
39. Типология конфликтов. Причины конфликтов в общении.

40. Способы управления конфликтом. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.

## **Форма примерного билета для проведения дифференцированного зачета**

### **ВАРИАНТ 1.**

1. Общение – это:

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

2. Под прямым общением понимается:

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

3. Перечислите формы невербальной коммуникации.

Ответ: \_\_\_\_\_

4. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

- А) манипулятивное;
- Б) деловое;
- В) светское.

5. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...

- А) аттракция;
- Б) рефлексия;
- В) идентификация.

6. «Такесика» — это:

- А) прикосновение людей друг к другу во время общения;
- Б) визуальный контакт;
- В) процесс передачи вербальной информации.

7. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- А) эмоциональные;
- Б) семантические;
- В) культурные.

8. Тип поведения «Конкуренция» в конфликтной ситуации – это:

- А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
- Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;
- В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

9. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению – это:

- А) рефлексия;

- Б) эмпатия;
- В) идентификация.

10. Фактор, при котором люди, которым мы нравимся, кажутся нам лучше тех, кто относится к нам плохо, называется фактором...

- А) отношения к нам;
- Б) привлекательности;
- В) превосходства.

11. Соотнесите стратегии общения и их характеристики:

1. «пристройка сверху»	А) приниженная поза, постоянное движение глаз снизу вверх; быстрый темп речи, предоставление инициативы партнеру
2. «пристройка снизу»	Б) синхронизация темпа речи, уравнивание громкости речи, установление симметричного рисунка обмена взглядами
3. «пристройка на равных»	В) выпрямленная поза, полное отсутствие контакта глаз, медленная речь с паузами, дистанция

12. Выделите элементы коммуникативного процесса в представленной ситуации.

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

Ответ: \_\_\_\_\_

13. Какому понятию соответствует данное определение: «Целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения»?

Ответ: \_\_\_\_\_

*восприятие*

14. Используя маркеры, определите по мимике, какому состоянию соответствует данное выражение лица?



- А) отвращение;
- Б) гнев;
- В) печаль.

15. Казуальная атрибуция – это...

- А) психологическая теория о том, как люди объясняют поведение других;
- Б) психофизиологический фактор, определяющий в течение того или иного времени направленность мышления, поведения и деятельности человека;
- В) несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

16. Что собой представляет психологическое подражание?

- А) процесс передачи определенного эмоционально-психического настроя от одного человека к другому;
- Б) воспроизводство индивидом определенных внешних черт и образцов поведения, манер, действий, поступков другого человека;
- В) процесс целенаправленного, неаргументируемого психического воздействия одного человека на другого или группу при ослабленном осознанном контроле, некритической оценке содержания сообщений, которые воспринимаются.

17. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называются...

- А) реальными;
- Б) дисфункциональными;
- В) функциональными.

18. Сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг, называется...

- А) гедонизмом;
- Б) альтруизмом;
- В) эгоцентризмом.

19. Импульсивность, инициативность, гибкость поведения общительность, социальная адаптированность свойственны людям типа:

- а) интровертированного;
- б) экстравертированного;
- в) шизоидного.

20. Суть проекции заключается:

- а) в приписывании другим людям собственных чувств;
- б) в приписывании несуществующих черт человеку в зависимости от полученной информации;
- в) в уподобление себя другому.

Форма текущего контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Дифференцированный зачет	Глубокое знание темы, 91–100% правильно выполненных заданий	Хорошее понимание темы, 90–71% правильно выполненных заданий	Плохое понимание темы, 70–51% правильно выполненных заданий	Обучающийся не усвоил тему, менее 50% правильно выполненных заданий

Составитель \_\_\_\_\_ Старицкая Н. Г.

«12» января 2024 г.