Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Чирикова Лилия Ивановна
Должность: Директор филиала
Дата подписания: 29.10.2026 15:17:42
Уникальный программный ключ:
750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0cad5

Приложение
ОПОП-ППССЗ по специальности
11.02.06 Техническая эксплуатация
транспортного радиоэлектронного
оборудования (по видам транспорта)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы -

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

11.02.06 Техническая эксплуатация транспортного радиоэлектронного оборудования (по видам транспорта)

Базовая подготовка

среднего профессионального образования

(год начала подготовки: 2026)

Содержание

1	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	3
2	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	4
3	Оценка освоения учебной дисциплины;	6
3.1	Формы и методы оценивания	6
3.2	Кодификатор оценочных средств	9
4	Задания для оценки освоения дисциплины	10

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины СГ.08 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 11.02.06 Техническая эксплуатация транспортного радиоэлектронного оборудования (по видам транспорта) (базовая подготовка) следующими умениями, знаниями, которые формируют общие компетенции, а также личностными результатами осваиваемыми в рамках программы воспитания:

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, виды и способы разрешения конфликтов

ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК.06 Проявлять гражданско–патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ПК.5.4 Организовывать и контролировать выполнение работ по техническому обслуживанию, ремонту и модернизации объектов железнодорожной электросвязи.

ЛР.2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР.6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР.7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР.12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР.23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является – дифференцированный зачет

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине СГ.08 Психология общения осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций и личностных результатов в рамках программы воспитания:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	**Показатели оценки результата**	**Форма контроля и оценивания**
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4** **ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23**	грамотно применяет технику и приемы делового общения в практической деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
У2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4** **ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23**	демонстрирует корректное поведение в различных ситуациях общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З1-взаимосвязь общения и деятельности; **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4** **ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23**	обучающийся понимает и объясняет взаимосвязь общения и деятельности;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З2- цели, функции, виды и уровни общения; **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4** **ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23**	воспроизводит цели, функции, виды и уровни общения;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З3-роли и ролевые ожидания в общении; **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4** **ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23**	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З4-виды социальных взаимодействий; **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4**	сравнивает и оценивает виды социальных взаимодействий;	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка

ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23		на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З5-механизмы взаимопонимания в общении; **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4** **ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23**	анализирует механизмы взаимопонимания в общении	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З6-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4** **ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23**	понимает этические принципы общения; поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З7-этические принципы общения; **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4** **ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23**	поясняет приемы общения, формулирует правила слушания, ведения беседы, убеждения	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме
З8- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов **ОК.01,02,04,06** **ПК.5.4** **ЛР2, ЛР6, ЛР7, ЛР12, ЛР 23**	анализирует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	различные виды опроса, аналитический обзор изученного материала, экспертное наблюдение и оценка на занятиях, выполнение тренировочных и зачетных заданий, решение ситуационных задач, тестирование по теме

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы контроля.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине СГ.08 Психология общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций, а также личностных результатов в рамках программы воспитания.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

Элемент учебной дисциплины	**Формы и методы контроля**			
	Текущий контроль		**Промежуточная аттестация**	
	Форма контроля	**Проверяемые У, З, ОК, ЛР**	**Форма контроля**	**Проверяемые У, З**
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	*Устный опрос (УО)* *Практическая работа №1* *Практическая работа №2* *Контрольное тестирование раздел 1*	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*
Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина	*Устный опрос (УО)* *Самостоятельная работа № 1*	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*
Тема 1.2. Психология делового общения	*Устный опрос (УО)* *Практическая работа №1* *Практическая работа №2* *Самостоятельная работа № 2* *Самостоятельная работа № 3* *Контрольное тестирование раздел 1*	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*
Раздел 2. Психология общения	*Устный опрос* *Практическая работа № 3* *Практическая работа №4* *Самостоятельная работа № 4* *Самостоятельная работа № 5* *Самостоятельная работа № 6* *Самостоятельная работа № 7* *Самостоятельная работа № 8* *Контрольное тестирование раздел 2*	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*
Тема 2.1 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	*Устный опрос* *Практическая работа № 3* *Самостоятельная работа № 4* *Самостоятельная работа № 5*	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*
Тема 2.2 Общение как восприятие и понимание людьми друг друга (перцептивная сторона	*Устный опрос* *Самостоятельная работа № 6*	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38* *ОК.01,02,04,06*

общения)				
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	*Устный опрос* *Самостоятельная работа № 7*	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06* *ПК.5.4*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06, ПК.5.4*
Тема 2.4 Формы делового общения и их характеристики	*Устный опрос* *Практическая работа №4* *Самостоятельная работа №8* *Контрольное тестирование раздел 2*	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06*
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	*Устный опрос* *Практическая работа №5* *Самостоятельная работа №9* *Контрольное тестирование раздел3*	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06, ПК.5.4*
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	*Устный опрос*	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06,* *ПК.5.4*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06, ПК.5.4*
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции	*Устный опрос* *Практическая работа №5* *Контрольное тестирование раздел 3*	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06*
Раздел 4. Этические нормы общения	*Устный опрос* *Практическая работа № 6* *Самостоятельная работа №10* *Самостоятельная работа №11*	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06*
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	*Устный опрос* *Практическая работа № 6* *Самостоятельная работа №10* *Самостоятельная работа №11*	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06*	Дифференцированный зачет	*У1, У2,* *З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8* *ОК.01,02,04,06*

3.2 Кодификатор оценочных средств

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Код оценочного средства
Устный опрос	УО
Практическая работа №	ПР №
Тестирование	Т
Деловая игра	ДИ
Задания для самостоятельной работы Эссе, реферат, доклад, сообщение	СР
Кейс задача (задачи)	КЗ
Дифференцированный зачет	ДЗ

4. Задания для оценки освоения дисциплины

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Самостоятельная работа № 1. Подготовить сообщение на тему: История происхождения жестов.

Самостоятельная работа №2. Составить план действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Самостоятельная работа № 3. Составить портрет делового человека.

Самостоятельная работа № 4. Составить письменно, этические нормы своей будущей профессиональной деятельности.

Контролируемые компетенции ОК.01,02,04,06**;**

Критерии оценки:

Контроль выполнения данного вида самостоятельной работы осуществляется во время учебного занятия в виде проверки преподавателем письменного эссе (реферата, доклада, сообщения) или устного выступления обучающегося.

Критерии оценки:

«5» – баллов выставляется обучающемуся, если тема раскрыта всесторонне; материал подобран актуальный, изложен логично и последовательно; материал достаточно иллюстрирован достоверными примерами; презентация выстроена в соответствии с текстом выступления, аргументация и система доказательств корректны.

«4» – баллов выставляется обучающемуся, если тема раскрыта всесторонне; имеются неточности в терминологии и изложении, не искажающие содержание темы; материал подобран актуальный, но изложен с нарушением последовательности; недостаточно достоверных примеров.

«3» – баллов выставляется обучающемуся, если тема сообщения соответствует содержанию, но раскрыта не полностью; имеются серьёзные ошибки в терминологии и изложении, частично искажающие смысл содержания учебного материала; материал изложен непоследовательно и нелогично; недостаточно достоверных примеров.

«2» – баллов выставляется обучающемуся, если тема не соответствует содержанию, не раскрыта; подобран недостоверный материал; грубые ошибки в терминологии и изложении, полностью искажающие смысл содержания учебного материала; информация изложена нелогично; выводы неверные или отсутствуют.

Кейс – задачи (задача)

Задачи на определение типа темперамента

Задача 1

Определите тип темперамента каждого пациента

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.

Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.

Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

Задача 2 «Определение психологических особенностей типов темперамента»

В данном задании перечислены основные психологические особенности типов темперамента. Каждой психологической особенности соответствует определённая буква. Выберите последовательно 6 психологических особенностей каждого типа темперамента. В результате выполнения задания получится кодовое слово.

ХОЛЕРИК

1. Молчаливый, не любит болтать – **П**
2. Решителен, инициативен – **Э**
3. Склонен к подозрительности – **С**
4. Склонен к риску – **М**
5. Невыдержанный, вспыльчивый – **О**
6. Ровен в отношениях со всеми – **К**
7. Нетерпеливый – **Ц**
8. Мало подвижен – **А**
9. Резок в отношениях с людьми – **И**
10. Весел и жизнерадостен – **Х**
11. Склонен уходить в себя – **Е**
12. Обладает быстрой сбивчивой речью – **Я**

Кодовое слово _____

МЕЛАНХОЛИК

1. Неуравновешен, склонен к горячности – **М**
2. Стеснительный и застенчивый – **Т**
3. Не верит в свои силы – **Е**
4. Весел и жизнерадостен – **А**
5. Чрезмерно обидчив – **О**
6. Мало восприимчив к порицанию – **Н**
7. Малоактивный, робкий – **Р**
8. Впечатлительный до слезливости – **И**
9. Склонен к риску – **С**
10. Не общительный – **Я**
11. Находчив в споре – **У**

12. Обладает громкой, быстрой речью - **П**
Кодовое слово _____

САНГВИНИК

1. Энергичный, деловитый – **П**
2. Молчаливый – **О**
3. Безропотный, покорный – **И**
4. С увлечением берётся за любое новое дело – **А**
5. Агрессивный забияка – **Л**
6. Выносли в и работоспособен – **М**
7. Весел и жизнерадостен – **Я**
8. Чрезмерно обидчив – **Е**
9. Обладает громкой, быстрой речью – **Т**
10. Быстро утомляется – **Н**
11. Общителен, отзывчив – **Ь**
12. Мало подвижен – **С**

Кодовое слово _____

ФЛЕГМАТИК

1. Весел и жизнерадостен – **Т**
2. Спокойный, хладнокровный – **У**
3. Работает рывками – **О**
4. С клонен к риску – **Р**
5. Мало подвижен– **М**
6. Обладает выдержкой – **Е**
7. Болезненно чувствительный и ранимый – **Я**
8. Робкий – **К**
9. Ровен в отношениях со всеми – **Н**
10. Доводит начатое дело до конца – **И**
11. Агрессивный забияка – **А**
12. Осторожный и рассудительный – **Е**

Кодовое слово _____

Эталон на определение типа темперамента

Задача 1

Пациент	***Тип темперамента***	***Психологические особенности типов темперамента***
Пациент А.	холерик	Неуравновешенный, возбудимый, активный, инициативный, но быстро истощатся в процессе работы, резок, вспыльчив, создает конфликтные ситуации в коллективе.
Пациент Б.	флегматик	Медлительный, спокойный, неторопливый, склонен к порядку, к привычной обстановке, в отношениях с людьми ровен, в меру общителен.
Пациент В.	сангвиник	Любознательный, подвижный, общительный, доброжелательный, быстро забывает обиды, сравнительно легко переживает неудачи.

Пациент Г.	меланхолик	Чувствительный, замкнутый, быстро утомляемый, избегает общения с новыми людьми, страдает чувством собственной неполноценности.

Задача 2
ХОЛЕРИК – кодовое слово **ЭМОЦИЯ**
МЕЛАНХОЛИК – кодовое слово **ТЕОРИЯ**
САНГВИНИК – кодовое слово **ПАМЯТЬ**
ФЛЕГМАТИК – кодовое слово **УМЕНИЕ**

Задачи на определения типа акцентуации характера

Задача 1. Даня, 14 лет.

У Дани есть любимое хобби: решать пазлы. С каждым разом Даня преодолевает всё больший уровень сложности. Его настолько увлекает это занятие, что он может не замечать ничего вокруг, у Дани явный талант к своему любимому делу. Он так же очень любит рисовать и может целый день просидеть за рисованием и в конце дня выдать невероятной красоты шедевр. Его рисунки побеждали на конкурсах изобразительного искусства. Но, к сожалению, Даня не очень любит показывать свои достоинства, и вообще его напрягает общение со сверстниками, даже с самыми доброжелательными. Он очень замкнутый и неразговорчивый. Даня предпочитает книги и пазлы общению с друзьями, которых у Дани очень мало.

(Шизоидный тип)

Задача 2. Люся, 18 лет.

Уж кто-кто, а Люся всегда была «зажигалкой» в любом обществе. Люся легко вливается в коллектив и заряжает этот коллектив своей неуёмной энергией. Среди друзей она пользуется явным, не напускным авторитетом, поскольку она отличный друг - всегда может поднять настроение, и в нужной ситуации всегда придет на помощь.

Больше всего Люсе не нравится, когда на неё давят и заставляют её заниматься тем, что ей не нравится. Поэтому в школе она часто получала нагоняи за поведение от учителей. Любит экстремальные виды спорта, и всегда с радостью знакомится с единомышленниками.

(Гипертимный тип)

Задача 3. Оля, 22 года.

В детстве Оля любила наряжаться в праздничные костюмы, красить губы, делать зачёс на затылке, выходила в таком виде к родителям, и затем исполняла песни Аллы Пугачевы. Оля ужасно радовалась, когда домой приходили гости и сама любила годить в гости – в таких случаях она никогда не упускала шанса показать себя – рассказать красочную историю, спеть, станцевать и ещё чем-нибудь удивить других. В школе Оля носила яркую, иногда нелепую, бросающуюся в глаза одежду – рваные джинсы, мини-юбки и прочее, за что директор часто делал ей выговор. Оля очень активно участвовала в театральном кружке, и отличалась артистическими способностями. Сейчас Оля учится в ГИТИСе.

(Истеройдный тип)

Задача 4. Андрей, 19 лет.

Если спросить у Андрея, чего он хочет от этой жизни, в ответ вы услышите молчание, в лучшем случае. А в худшем случае – фразу «не учи меня жить!», которую так часто любит повторять Андрей. У Андрея была девушка – Оля – они расстались через пол года. По словам Оли, Андрей часто напивался, вёл себя очень грубо, не хотел её слушать. Но Оля отчаянно надеялась, что он исправится. Однако дни шли, а Андрей оставался все таким же неуправляемым, трусливым, чаще в пьяном состоянии, чем в трезвом. И как бы Оля его ни

любила, им пришлось расстаться. Андрей любит тусоваться в уличных компаниях, известный хулиган, несколько раз был уличён в воровстве.

(Неустойчивый тип)

Задача 5. Аня, 17 лет.

Аня сегодня надела зауженные брюки, кроссовки-патрули и полосатую майку, потому что сейчас все так одеваются. В сумочки у Ани имеется розовый блеск для губ, плеер, сигареты «Вирджиния» и детектив от Дарьи Донцовой – потому что эти предметы должна носить в сумочке любая уважающая себя девушка. Когда у Ани спрашивают её мнение поводу какого-либо вопроса, она всегда лишь повторяет мнение большинства.

Вчера Аня записалась на волейбол, потому что узнала, что все девочки из её класса ходят на волейбол и испугалась, что может выделиться. По словам половины знакомых, общаться с Аней неинтересно, скучно, так как всё, что она говорит, было сказано уже много раз.

(Конформный тип)

Задача 6. Алиса, 18 лет.

В детстве Алиса была застенчивой, не сразу знакомилась со сверстниками, любила читать книги и смотреть научно-познавательные фильмы про животных. Боялась темноты и приведений. В школе отношения со сверстниками были нейтрально-прохладными, поскольку Алиса с трудом могла найти компанию по интересам. Сильно переживала, когда приходилось отвечать у доски перед классом. На уроки физ. культуры ходила без удовольствия.

В комнате у Алисы можно найти всевозможные амулеты, обереги, феншуйские предметы, «ловцы снов» - среди множества книг, которые так же являются неизменным атрибутом её комнаты. Переломный период в жизни Алисы наступил тогда, когда мать и отец развелись, и Алисе необходимо было принять решение, с кем из родителей она останется.

(Психастенический тип)

Задача 7. Андрей, 21 год.

«Что опять случилось?? Я же только что поменяла пелёнки?», «Андрюша, ну не надо капризничать», «Андрей! Оставь кошку в покое! Что она тебе сделала?»

С самого начала Андрей не радовал маму хорошим поведением: непрерывный плач, капризы, как будто специально изводил её. Когда подрос, ни за что ни про что, мог пнуть кошку, ударить маленького мальчика. Очень редко улыбается, а когда улыбается, то улыбка чаще всего имеет злорадственный оттенок.

С приходом юности стал встречаться с девушкой, которую мучил своей непонятно откуда бравшейся ревностью, постоянно упрекал её, хотя сам изменял напропалую, а когда она ответила ему изменой – стал ей мстить. Андрей злопамятен и мелочен.

(Эпилептоидный тип)

Задача 8. Варя, 14 лет.

Маме Вари надо поставить памятник за её выдержку: до пяти лет Варя писалась исключительно в штаны, плакала по любому поводу, плохо ела, просыпалась ночью и с криком будила маму.

До 10 лет мама водила Варю в школу, потому что Варя боялась идти одна. Когда Варю просила сходить в магазин, она боялась, что заблудится и не решалась идти. При малейших признаках простуды Варя отказывалась ходить в школу, поскольку боялась заразиться ещё больше.

Учёба Варе даётся с огромным трудом, она практически ничего не успевает. Для неё катастрофически трудна тяжёлая физическая и умственная нагрузка.

Сейчас Варя ходит на тренинги по развитию способностей.

(Астено-невротический тип)

Задача 9. Вася Ш.

С детства мне нравилось быть одному. Общество меня напрягает, заставляет искать одиночество. Родители обвиняют меня в холодности. В решении проблем предпочитаю найти свой подход, а не пользоваться уже существующим. Не терплю вторжения в свой внутренний мир. Завидую друзьям, что не могу как они легко общаться с другими людьми.

(Шизоид)

Задача 10. Миша К. 10 лет.

С детства был послушный и покладистый мальчик. Беспрекословно выполнял указания взрослых. Фантазированием и изобретательностью не отличался. Инициативу в играх проявлял редко, в основном опирался на решения других участников.

В общении со сверстниками чаще принимает точку зрения большинства, нежели высказывает свою собственную. Наблюдается склонность подражать друзьям в выборе одежды или увлечений. Мишу легко переубедить в чем-либо и склонить на свою сторону.

(Конформный тип).

Задачи на выход из стандартных и нестандартных ситуаций в процессе общения

Задача 1. «Подслушано»

Ситуация:

Вы – руководитель отдела, и случайно услышали, как подчиненные смеялись над заказчиком, который пожаловался на одного из них.

Ваши действия:

ничего не делать;

сделать сотрудникам замечание;

+вместе с сотрудниками утвердить стратегию реакций на жалобы;

потребовать профессионального подхода от сотрудников в электронном письме.

Задача 2. «Слухи об увольнении»

Ситуация:

Проработав в компании три года, вы решили перейти в другую фирму, чтобы двигаться вверх по карьерной лестнице. Слухи о переговорах с новым работодателем уже распространились на вашем рабочем месте.

Как поступить?

сообщить об уходе коллегам, надеясь на повышение;

+сообщить руководителю и продолжить работать как прежде;

сконцентрироваться на новой должности, уделяя текущим заданиям меньше времени и сил;

никому не сообщать об уходе, пока не напишите заявление об увольнении.

Задача 3. «Натянутые отношения»»

Ситуация:

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь:

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

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

+обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»;

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

Задач 4. «Неудовлетворенность работой»

Ситуация:

Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело.

Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного:

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

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

Задача 5 «Механизмы воздействия в процессе общения»

Ситуация

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем образовательного учреждения, в котором она хочет работать, по поводу трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места.

Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими служебными романами» с подчиненными.

б) руководитель женщина 30 лет, занимающаяся этот пост несколько лет, добившаяся преуспевания и повышения рейтинга образовательной организации.

Решение:

Деловая женщина сдержана в украшениях, косметика ее неяркая.

В любом случае следует быть уверенной в себе, но без хамства. Уважать себя и собеседника.

Для того чтобы деловое общение было конструктивным, необходимо:

- Понимание целей, задач, надежд, психологического состояния работодателя.
- Способность к моделированию личностных особенностей партнера по общению.
- Способность ставить себя на место партнера по общению.
- Доверительность коммуникаций:
- - открытая демонстрация своих намерений;
- - проявление доброжелательности по отношению к партнеру;
- - деловая компетентность;
- - убедительные манеры;
- - устранение недопонимания.

В первом случае я проявила бы себя хорошим слушателем, т.к. мужчины (особенно сильные или считающие себя таковыми) любят сами говорить, точнее, давать указания и распоряжения. Женщину, если она молода, они воспринимают, как человека уровнем ниже. Тем более, если данный господин известный ловелас, то он в первую очередь ценит отнюдь не профессиональные качества молодой девушки. А девушка, трепетно смотрящая в глаза такому боссу (естественно, с определенной долей уважения к себе), произведет на начальника благоприятное впечатление.

Во втором случае женщина-руководитель пробила себе самостоятельно дорогу в жизни, следовательно, она умная, сильная женщина. В данном разговоре необходимо показать свои профессиональные качества, т.к. «красивые глаза» бизнес-леди не нужны. Поэтому большое значение имеют комплименты - приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера. С этой точки зрения комплимент - не механизм лести. Лесть, особенно грубая, - это маска, за которой чаще всего скрывается меркантильный интерес. Комплимент, тем более, если партнер - женщина, - необходимая часть речевого этикета. Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют

Задачи по конфликтным ситуациям

Задача 1. Ситуация (в чем причина конфликта и какое решение?)

Михаил и Александр крепко дружили. У каждого был небольшой бизнес. Друзья решили объединить свои усилия и организовали общее дело, стали учредителями компании. Начались конфликты. Каждый из бизнесменов старался отследить, насколько больше зарабатывает компаньон, как он это делает… Михаил и Александр начали ненавидеть друг друга, выговаривать недовольство стилем руководства, завидовали удачливости и везению партнера.

Причина. Михаил и Александр – два лидера, а два человека с одинаковыми психическими особенностями не могут контролировать друг друга. Подобный конфликт может возникнуть в компании, если руководитель организации, не разобравшись в особенностях и психических поведенческих реакциях своих подчиненных, выберет себе помощника - соруководителя с излишними амбициями и жаждой власти.

Решение. Оптимальный способ разрешения конфликта – вернуться к границам своей территории, которые коллеги занимали до объединения. Речь идет о ведении собственного бизнеса, т.к. выяснилось, что Михаил и Александр могут общаться, только если работают раздельно. Личностный конфликт в конце концов отразится на бизнесе: компания закроется или уйдет кто-то из учредителей.

Задача 2. Ситуация (в чем причина конфликта и какое решение?)

Сильный снегопад затруднил работу общественного транспорта, автобус не пришел по расписанию, поэтому Владислав опоздал на работу. Теперь мужчина переживает, что его могут наказать. Он заходит в офис. Коллега Антон, который не подозревает о состоянии Владислава, спрашивает что-то по работе. В ответ Владислав выплескивает весь свой негатив на Антона, который на это громко и резко высказывает накопившиеся обиды.

Причина. Стресс из-за внешней ситуации.

Решение. Владиславу достаточно было услышать от Антона слова участия, т.е. фразы, связанные с пониманием и принятием самой сложившейся внештатной ситуации: «Вот снежок нам подгадил, не беспокойся, руководство все понимает», – и развития надуманного конфликта можно было избежать. Сотрудник переключится на работу, попросит прощения у всех, кого он обидел не со зла.

Задача 3. Ситуация (предложите решение ситуации)

Руководитель просит нескольких сотрудников выйти в выходной день. Утвержденный на предприятии график не предусматривает сверхурочную занятость, поэтому работники имеют полное право отказаться. С другой стороны, это может повлечь за собой несоблюдение сроков, из-за чего клиент не получит заказ своевременно. Руководитель настаивает на сверхурочной работе, из-за чего его просьбы больше похожи на принуждение.

Решение ситуации: договориться с сотрудниками, которые не хотят выходить в положенный выходной можно, предложив денежную компенсацию. Альтернативный вариант – оплачиваемый отгул в любой день по запросу. Подобное решение с большой вероятностью удовлетворит сотрудников и позволит сохранить уважительные взаимоотношения с руководством.

Задача 4. Ситуация (в чем причина конфликта и какое решение?)

Сильный снегопад затруднил работу общественного транспорта, автобус не пришел по расписанию, поэтому Владислав опоздал на работу. Теперь мужчина переживает, что его могут наказать. Он заходит в офис. Коллега Антон, который не подозревает о состоянии Владислава, спрашивает что-то по работе. В ответ Владислав выплескивает весь свой негатив на Антона, который на это громко и резко высказывает накопившиеся обиды.

Причина. Стресс из-за внешней ситуации.

Решение. Владиславу достаточно было услышать от Антона слова участия, т.е. фразы, связанные с пониманием и принятием самой сложившейся внештатной ситуации: «Вот снежок нам подгадил, не беспокойся, руководство все понимает», – и развития надуманного конфликта

можно было избежать. Сотрудник переключится на работу, попросит прощения у всех, кого он обидел не со зла.

Задача 5. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Дома вы приготовили еду, которую никто не желает, есть. Может некогда им, может по какой еще причине. И вы решили отнести лакомство на работу и угостить им коллег. Ставите на стол и говорите: «я вам вкусняшку принесла, а то мои домочадцы не хотят ее есть». Реакцией будут изумленные лица и вопрос «и поэтому ты решила этим нас накормить?».

Что делать? Не стоит отвечать «не пропадать же добру, пусть хоть кто-то съест».

Разрешить такие конфликты можно следующим образом. Нужно улыбнуться и ответить шуткой и первой откусить кусочек угощенья. Ну и может ответить шутнице тем же, когда она будет угощать коллектив домашним лакомством.

Задача 6. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Шеф очень устал и попросил вас принести его сигареты, которые остались в прихожей в кармане пиджака. Вы идете в прихожую, там нет никого. Вы начинаете искать сигареты по карманам, и тут вас увидел другой сотрудник. Понятное дело, что можно подумать.

Что делать. Это очень неприятные и действительно крайне конфликтные ситуации.

Решение. Не нужно оправдываться и говорить я все объясню. Спокойно ответьте, что шеф попросил занести сигареты, так как очень устал, а вы не знаете, в каком кармане они лежат. И задайте вопрос «а вы не подскажите, в каком кармане они лежат, а то шеф просил быстрее, там срочное дело». А когда зайдете к шефу, обязательно расскажите об инциденте.

Задача 7. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

В разговоре с начальником, вы сказали: «представляете, вчера звонил кандидат на должность менеджера. А ему лет чуть больше, чем вам, какой из него менеджер?». И тут же понимаете, что сказали глупость, а шеф начинает смущаться или краснеть от злобы.

Что делать. Ни в коем случае не стоит начинать извиняться и причитать. Что вы не то хотели сказать, совсем другое имели в виду. Это бессмысленно и унизительно.

Решение. Лучше скажите: «Ой, извините, я бестактная».

Задача 8. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

У вас случилась неприятность, после чего вы решаете с головой уйти в работу. Задерживаетесь допоздна, рано приходите, берете дополнительную работу. Одним словом, делаете все, чтобы меньше думать о плохом. Но коллеги начинают говорить фразы типа «всех денег не заработать», «а, хочешь выслужиться?».

Что делать. Не стоит объясняться и изливать душу. Просто проигнорируйте. Вы делаете свою работу, а почему и как это не чужого ума дело.

Задача 9. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Вы нашли свободную минутку и решили порисовать смешные рожицы на бумаге. Тут вас за этим занятием застает коллега. Естественно его вопрос будет «тебе заняться не чем?».

Что ж, тут ваш сотрудник прав на все 100%. Подобные конфликтные ситуации кажутся довольно безобидными, но могут навлечь на вас дурную славу лодыря.

Решение. Улыбнитесь и скажите, что решили дать минутку мозгам отдохнуть.

Задача 10. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Самые распространенные случаи конфликтных ситуаций – это когда вы проспали на работу и необходимо оправдаться. Звоните начальству или коллегам и говорите, что вы стоите в пробке, а тут неожиданно срабатывает будильник или кто-то из домочадцев просит говорить тише, ведь они еще спят.

Решение. Что ж, не знаешь, как врать – говори правду!

Контролируемые компетенции ОК.01,02,04,06;

Критерии оценки:

«5» баллов выставляется обучающемуся, если дан развернутый аргументированный ответ на поставленные вопросы; показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинноследственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием специальных терминов;

«4» балла выставляется обучающемуся, если дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием специальных терминов. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки;

«3» балла выставляется обучающемуся, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы;

«2» балла выставляется обучающемуся, если ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.

Тестовые задания

По разделу 1. Введение в учебную дисциплину

Вопрос № 1. Все люди делятся на:
+1) все ответы верны
2) рациональных и иррациональных
3) сенсориков и интуитов
4) экстравертов и интравертов

Вопрос № 2. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
1) аудиальными образами
+2) зрительными образами
3) тактильными образами

Вопрос № 3. Общение — это:
+1) все ответы верны
2) процесс передачи информации
3) процесс установления контактов между людьми
4) процесс формирования и развития личности

Вопрос № 4. Индивидуально-своеобразные свойства психики человека называются
1) характером
+ 2) темпераментом
3) памятью
4) интеллектом

Вопрос № 5. Тип темперамента, при котором человек наделен живостью, легкостью общения:
+ 1) сангвиник
2) холерик
3) флегматик
4) меланхолик

Вопрос № 6. Малоразговорчивый, эмоционально-чувствительный и впечатлительный человек относится по типу темперамента к:
1) сангвинику
+2) меланхолику
3) флегматику
4) холерику

Вопрос №7. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:
+1) деловое
2) примитивное
3) духовное
4) манипулятивное

Вопрос №8. Процесс, который называется общением:
1) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
+2) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга

3) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

Вопрос № 9. Процесс общения заключается в:
1) приобретении навыков для ведения бизнеса
2) налаживании связей между различными регионами
+ 3) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми.

Вопрос № 10. Определите, какие бывают стороны общения:
+1) коммуникативные
2) компромиссные
3) комментирующие
4) конфликтующие

Вопрос № 11. Тип темперамента, при котором человек наделен эмоциональностью, неусидчивостью:
1) сангвиник
+2) холерик
3) флегматик
4) меланхолик

Вопрос № 12. Тип темперамента, при котором человек медлителен, замкнут, с сильной уравновешенной инертной нервной системой:
1) сангвиник
2) холерик
+3) флегматик
4) меланхолик

Вопрос № 13. Соотнесите характеристики видов темперамента:

1.Сангвиник	1) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
2.Холерик	2) нервная система человека определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность.
3.Флегматик	3) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных новых ситуациях.
4.Меланхолик	4) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, Незначительный повод может вызвать обиду, слезы. Настроение очень изменчиво, часто грустен, подавлен, неуверен в себе, тревожен.

Ответ 1-1); 2-2); 3-3); 4-4)

Вопрос № 14. Определите тип акцентуации характера по описанию.

Вася, 13 лет.
Сегодня с самого утра Вася был не в своей тарелке: нагрубил соседке, поругался с лучшим другом, схватил двойку на уроке русского языка. Было явно, что он сегодня не в духе: на слова отвечал грубостью, ни с кем не разговаривал. Однако с ним такое случалось и раньше. Ко второй половине все резко поменялось: Вася шёл домой и нашёл на дороге 100 рублей. Его настроение моментально улучшилось, и он сходил в магазин и купил на эти деньги цветы. Вася позвонил своему другу и попросил прощения за сегодняшнюю грубость, купленные цветы подарил соседке, а на следующий день исправил свою двойку по русскому на пятёрку.
(Циклоидный тип)

Вопрос № 15. Врожденные особенности человека, которые обусловливают динамические характеристики интенсивности и скорости реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде _____(темперамент)

Вопрос № 16. Индивидуальное сочетание существенных свойств личности, выражающих отношение человека к действительности и проявляющихся в его поведении, в его поступках_____ (характер)

Вопрос № 17. Индивидуально-психологические характеристики личности, являющиеся условиями успешного осуществления какой-либо деятельности и обнаруживающие различия в динамике овладения необходимыми для нее знаниями, умениями и навыками_____ (способности)

Вопрос № 18. Сознательное регулирование человеком своего поведения (деятельности и общения), связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий _____(воля)

Вопрос № 19. Первоначальная реакция организма на какие-то раздражители, выражающая переживания человеком его отношения к предметам, явлениям, событиям, другим людям, к результатам собственной деятельности _____(эмоции)

Вопрос № 20. Устойчивое эмоциональное отношение человека к явлениям действительности, отражающее значение этих явлений в связи с его потребностями и мотивами _____(чувства)

Тестовые задания

По разделу 2. Психология общения.

Вопрос № 1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
1) жестов
2) определенного темпа речи
3) похлопываний по плечу
+4) устной речи

Вопрос № 2. К средствам невербальной коммуникации относятся:
+1) все ответы верны
2) кинестетика
3) проксемика
4) эксталингвистика

Вопрос № 3. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:
+ 1) примитивный
2) деловой
3) манипулятивный
4) духовный

Вопрос № 4. Невербальными средствами общения являются
+1) взгляд
2) речь
3) телефон
4) электронная почта

Вопрос № 5. Персональная дистанция в процессе общения:
1)120-350см
2)15-50см
+3) 50-120см
4) 350см.

Вопрос № 6. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:
1) эмоциональные барьеры
2) культурные барьеры
+3) смысловые барьеры
4) национальные барьеры

Вопрос № 7. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
+1) дистанция между общающимися
2) мимика
3) похлопывание по спине
4) телефон

Вопрос № 8. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в…:
+ 1) служебной сфере
2) сфере общения
3) процесс взаимодействия
4) личном плане

Вопрос № 9. Специфической особенностью делового общения является…:
1) неограниченность во времени
+ 2) регламентированность
3) отсутствие норм и правил
4) разговор по душам

Вопрос № 10. К вербальным средствам общения относятся:
+ 1) устная речь
2) письменная речь
3) устная и письменная речь
4) интонации голоса

Вопрос № 11. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

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

Вопрос № 12. Деловое общение основывается на знаниях:
1) социологии
+ 2) психологии
3) менеджмента
4) логики

Вопрос № 13. (множественный выбор) Деловой этикет включает в себя группы правил:
+ 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
+ 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
3) требования руководителя к высшему управленческому звену
4) приказы подчиненного для руководителя

Вопрос № 14. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:
1) невербальной
+ 2) вербальной
3) рефлексивной
4) нерефлексивной

Вопрос № 15 Деловая беседа:
1) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
2) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
+ 3) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
4) отличается разнообразием обсуждаемых тем

Вопрос № 16. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:
1) умению спорить
+ 2) способности к общению
3) внешнему виду
4) невнимательности к говорящему

Вопрос № 17. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила делового этикета:
+ 1) собеседование должно начаться в назначенное время
2) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
3) приглашенный должен опоздать на встречу
4) секретарь не должен быть в курсе дела

Вопрос № 18. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе:
1) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
+ 2) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
3) партнер слышит только то, что хочет услышать
4) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

Вопрос № 19. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой:
+1) полемикой

2) ситуацией
3) встречей
в) рефлексия

Вопрос № 20. (множественный выбор) Деловое общение реализуется в следующих основных формах:
1) деловое поведение
+2) деловая беседа
+3) телефонные переговоры
+4) деловые переговоры

Вопрос № 21. Поза, жест, мимика, походка — это:
1) такесика
+2) кинестетика
3) эксталингвистика
4) паралингвистика

Вопрос № 22. Существуют следующие зоны в деловой коммуникации:
1) коллективная
+2) социальная
3) интимная
4) персональная

Вопрос № 23. Резюме не содержит следующую информацию:
1) основные личные данные
2) опыт работы
+3) жизненный опыт

Вопрос № 24. Известны следующие виды визитных карточек:
+1) карточки фирмы
2)«семейные» карточки
3) стандартные деловые карточки
4) продуктовые карточки

Вопрос № 25. Двухсторонний процесс обмена информацией между людьми, ведущий к взаимопониманию
1) перцепция
+2) коммуникация
3) идентификация
4) восприятие

Вопрос № 26. Когда регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это … общение.
1) светское
+2) ролевое
3) деловое
4) примитивное

Вопрос № 27. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация

о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект …
1) края
+2) первичности
3) ореола
4) бумеранга

Вопрос № 28. Перцептивная сторона общения включает в себя …
1) проявление тревожности
2) демонстрацию креативного поведения
+ 3) процесс формирования образа другого человека
4) понимание целей партнера

Вопрос № 29. Формы реализации делового общения. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это … общение.
1) примитивное
2) закрытое
3) ролевое
+4) открытое

Вопрос № 30. Основные механизмы познания другого человека:
1) эмпатия
+2) все ответы верны
3) рефлексия
4) идентификация

Вопрос № 31. Соотнесите характеристики форм делового общения:

1.Деловая беседа	1) передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и использованием ораторских приемов
2. Деловые переговоры	2) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
3. Деловые совещания	3) основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон;
4. Публичные выступления	5) речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению;

Ответ: 1-4); 2- 3); 3-2); 4-1).

Вопрос № 32. Соотнесите характеристики сторон общения:

1.Коммуникативная	1) заключается в организации взаимодействия между индивидами, т. е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями;
2.Интерактивная	2) означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания;

3.Перцептивная	3) состоит в обмене информацией между людьми;

Ответ: 1-3); 2-1); 3-2).

Вопрос №33. Ситуация (предложите решение ситуации)
Руководитель просит нескольких сотрудников выйти в выходной день. Утвержденный на предприятии график не предусматривает сверхурочную занятость, поэтому работники имеют полное право отказаться. С другой стороны, это может повлечь за собой несоблюдение сроков, из-за чего клиент не получит заказ своевременно. Руководитель настаивает на сверхурочной работе, из-за чего его просьбы больше похожи на принуждение.
Решение ситуации: договориться с сотрудниками, которые не хотят выходить в положенный выходной можно, предложив денежную компенсацию. Альтернативный вариант – оплачиваемый отгул в любой день по запросу. Подобное решение с большой вероятностью удовлетворит сотрудников и позволит сохранить уважительные взаимоотношения с руководством.

Вопрос №34. Ситуация: «Слухи об увольнении»
Проработав в компании три года, вы решили перейти в другую фирму, чтобы двигаться вверх по карьерной лестнице. Слухи о переговорах с новым работодателем уже распространились на вашем рабочем месте.
Как поступить?
сообщить об уходе коллегам, надеясь на повышение;
+сообщить руководителю и продолжить работать как прежде;
сконцентрироваться на новой должности, уделяя текущим заданиям меньше времени и сил;
никому не сообщать об уходе, пока не напишите заявление об увольнении.

Вопрос №35. Ситуация: «Натянутые отношения»
У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.
Что бы вы предприняли в первую очередь:
открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений
прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему
+обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»;
обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Вопрос № 36. Взаиморасположение партнеров по ощущению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве и взаимном дополнении) их психических качеств, ценностных ориентаций и способов деятельности, высокий уровень взаимопонимания, взаимоуважения и симпатии – это _____ (**межличностная совместимость)**

Вопрос № 37. Сложный многоплановый процесс передачи, восприятия и понимания информации – _____ (**общение)**

Вопрос № 38.Неспособность членов группы ставить под сомнение, существующее положение дел, мыслить вразрез с мнением окружающих, смотреть на вещи новыми глазами, отказ от самостоятельных действий, готовность подчиняться групповым нормам и групповому давлению это - _____ **конформизм**

Вопрос № 39

Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
1) трансакция
2) ролевые ожидания
3) социальная роль
4) психологический контакт

Вопрос № 40
Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это …
1) самоактуализация
+2) стереотипизация
3) идентификация
4) обобщение

Вопрос № 41. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это …
+1) аттракция
2) аффилиация
3) гипноз

Вопрос № 42. Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это …
+1) эмпатия
2) рефлексия
в) экспрессивность

Вопрос № 43. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс …
+1) идентификации
2) эмпатии
3) рефлексии

Вопрос № 44. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с … общением.
1) личностным
2) деловым
+3) ролевым

Вопрос № 45. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий
1) понимание целей партнера
2) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общении
3) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
4) знание индивидуальных особенностей партнера

Вопрос № 46. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект …

1) края
+2) первичности
3) ореола
4) бумеранга

Тестовые задания
По разделу 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Вопрос № 1. Конфликт – это:
+1) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор
2) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях
3) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти

Вопрос № 2. По сфере проявления конфликты бывают:
1) конструктивные, деструктивные
+2) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
3) слабые, средние, сильные

Вопрос № 3. Под глобальными конфликтами понимают:
1) конфликты между регионами
+2) конфликты, связанны с природными катастрофами
3) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

Вопрос № 4. Возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия – это:
1) групповой конфликт
+2) межличностный конфликт
3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 5. Внутриличностный конфликт – это:
1) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой
+2) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения
3) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия

Вопрос № 6. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это:
1) межличностный конфликт
+2) внутриличностный конфликт
3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 7. По способам разрешения конфликты бывают:
+1) разрушительные, компромиссные, кооперативные
2) пассивные, активные
3) силовые, мирные

Вопрос № 8. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов:
1) межличностный конфликт
+2) внутригрупповой конфликт
3) внутриличностный конфликт

Вопрос № 9. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона:
+1) локальный конфликт
2) эмоциональный конфликт
3) административный конфликт

Вопрос № 10. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов:
+1) митинг
2) совещание
3) заседание

Вопрос № 11. Две основные функции конфликта:
1) функция социализации, защитная функция
+2) конструктивная функция, деструктивная функция
3) регулятивная функция, интегративная функция

Вопрос № 12. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:
1) противоречие
+2) коллективный трудовой спор
3) межличностный конфликт

Вопрос № 13. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:
1) деструктивная модель поведения
2) продуктивная модель поведения
+3) конформистская модель поведения

Вопрос № 14. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:
1) принятие соглашения
+2) разрешение конфликта
3) уклонен

Вопрос № 15. Конфликт в переводе с латинского означает:
1) соглашение
+2) столкновение
3) существование

Вопрос № 16. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:
1) конфликтными отношениями
+2) конфликтной ситуацией
3) инцидентом

Вопрос № 17. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
1) межличностные
2) межгрупповые
+3) внутриличностные

Вопрос № 18. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:
+1) конструктивными
2) деструктивными
3) реалистическими

Вопрос № 19. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:
1) ригидному
2) сверхточному
+3) «бесконфликтному»

Вопрос № 20. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:
+1) конфликтом
2) конкуренциией
3) соревнованием

Вопрос № 21. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:
1) ригидный тип
2) неуправляемый тип
+3) демонстративный тип

Вопрос № 22. Внутриличностный конфликт – это:
1) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
2) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
+3) столкновение противоположно направленных мотивов личности

Вопрос № 23. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:
1) посредник
2) пособник
+3) подстрекатель

Вопрос № 24. К простой форме паталогической конфликтности относят:
+1) саботаж
2) протест
+3) бойкот

Вопрос № 25. Возможность «беспредметного» конфликта:
+1) реальна в ряде случаев
2) исключен

3) реальна

Вопрос № 26. Конфликтная ситуация — это:
1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
+2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
3) этап развития конфликта.

Вопрос № 27. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:
1) конфронтация
2) соперничество
+3) конкуренция

Вопрос № 28. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:
+1) переговорный процесс
2) сотрудничество
3) компромисс

Вопрос № 29. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:
+1) нехватка средств к существованию
2) престиж
3) власть

Вопрос № 30. Соотнесите виды конфликтов:

1. Производственные конфликты	1) возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
2. Межличностные конфликты	2) если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
3. Конфликт между группой и личностью	3) возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
4. Межгрупповой конфликт	4) возникают в результате низкого уровня организации труда и управления

Ответ: 1-4); 2- 3); 3-2); 4-1);

Вопрос № 31. Ситуация (предложите решение ситуации)
Руководитель просит нескольких сотрудников выйти в выходной день. Утвержденный на предприятии график не предусматривает сверхурочную занятость, поэтому работники имеют полное право отказаться. С другой стороны, это может повлечь за собой несоблюдение сроков, из-за чего клиент не получит заказ своевременно. Руководитель настаивает на сверхурочной работе, из-за чего его просьбы больше похожи на принуждение.
Решение ситуации: договориться с сотрудниками, которые не хотят выходить в положенный выходной можно, предложив денежную компенсацию. Альтернативный вариант – оплачиваемый отгул в любой день по запросу. Подобное решение с большой вероятностью удовлетворит сотрудников и позволит сохранить уважительные взаимоотношения с руководством.

Вопрос № 32. Ситуация (в чем причина конфликта и какое решение?)
Михаил и Александр крепко дружили. У каждого был небольшой бизнес. Друзья решили

объединить свои усилия и организовали общее дело, стали учредителями компании. Начались конфликты. Каждый из бизнесменов старался отследить, насколько больше зарабатывает компаньон, как он это делает… Михаил и Александр начали ненавидеть друг друга, выговаривать недовольство стилем руководства, завидовали удачливости и везению партнера.
Причина. Михаил и Александр – два лидера, а два человека с одинаковыми психическими особенностями не могут контролировать друг друга. Подобный конфликт может возникнуть в компании, если руководитель организации, не разобравшись в особенностях и психических поведенческих реакциях своих подчиненных, выберет себе помощника - соруководителя с излишними амбициями и жаждой власти.
Решение. Оптимальный способ разрешения конфликта – вернуться к границам своей территории, которые коллеги занимали до объединения. Речь идет о ведении собственного бизнеса, т.к. выяснилось, что Михаил и Александр могут общаться, только если работают раздельно. Личностный конфликт в конце концов отразится на бизнесе: компания закроется или уйдет кто-то из учредителей.

Вопрос № 33. Ситуация (в чем причина конфликта и какое решение?)
Сильный снегопад затруднил работу общественного транспорта, автобус не пришел по расписанию, поэтому Владислав опоздал на работу. Теперь мужчина переживает, что его могут наказать. Он заходит в офис. Коллега Антон, который не подозревает о состоянии Владислава, спрашивает что-то по работе. В ответ Владислав выплескивает весь свой негатив на Антона, который на это громко и резко высказывает накопившиеся обиды.
Причина. Стресс из-за внешней ситуации.
Решение. Владиславу достаточно было услышать от Антона слова участия, т.е. фразы, связанные с пониманием и принятием самой сложившейся внештатной ситуации: «Вот снежок нам подгадил, не беспокойся, руководство все понимает», – и развития надуманного конфликта можно было избежать. Сотрудник переключится на работу, попросит прощения у всех, кого он обидел не со зла.

Вопрос № 34. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)
Дома вы приготовили еду, которую никто не желает, есть. Может некогда им, может по какой еще причине. И вы решили отнести лакомство на работу и угостить им коллег. Ставите на стол и говорите: «я вам вкусняшку принесла, а то мои домочадцы не хотят ее есть». Реакцией будут изумленные лица и вопрос «и поэтому ты решила этим нас накормить?».
Что делать? Не стоит отвечать «не пропадать же добру, пусть хоть кто-то съест».
Разрешить такие конфликты можно следующим образом. Нужно улыбнуться и ответить шуткой и первой откусить кусочек угощенья. Ну и может ответить шутнице тем же, когда она будет угощать коллектив домашним лакомством.

Вопрос № 35. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)
Шеф очень устал и попросил вас принести его сигареты, которые остались в прихожей в кармане пиджака. Вы идете в прихожую, там нет никого. Вы начинаете искать сигареты по карманам, и тут вас увидел другой сотрудник. Понятное дело, что можно подумать.
Что делать. Это очень неприятные и действительно крайне конфликтные ситуации.
Решение. Не нужно оправдываться и говорить я все объясню. Спокойно ответьте, что шеф попросил занести сигареты, так как очень устал, а вы не знаете, в каком кармане они лежат. И задайте вопрос «а вы не подскажите, в каком кармане они лежат, а то шеф просил быстрее, там срочное дело». А когда зайдете к шефу, обязательно расскажите об инциденте.

Вопрос № 36. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)
В разговоре с начальником, вы сказали: «представляете, вчера звонил кандидат на должность менеджера. А ему лет чуть больше, чем вам, какой из него менеджер?». И тут же понимаете, что сказали глупость, а шеф начинает смущаться или краснеть от злобы.

Что делать. Ни в коем случае не стоит начинать извиняться и причитать. Что вы не то хотели сказать, совсем другое имели в виду. Это бессмысленно и унизительно.
Решение. Лучше скажите: «Ой, извините, я бестактная».

Вопрос № 37. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)
У вас случилась неприятность, после чего вы решаете с головой уйти в работу. Задерживаетесь допоздна, рано приходите, берете дополнительную работу. Одним словом, делаете все, чтобы меньше думать о плохом. Но коллеги начинают говорить фразы типа «всех денег не заработать», «а, хочешь выслужиться?».
Что делать. Не стоит объясняться и изливать душу. Просто проигнорируйте. Вы делаете свою работу, а почему и как это не чужого ума дело.
Вопрос № 38. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)
Вы нашли свободную минутку и решили порисовать смешные рожицы на бумаге. Тут вас за этим занятием застает коллега. Естественно его вопрос будет «тебе заняться не чем?».
Что ж, тут ваш сотрудник прав на все 100%. Подобные конфликтные ситуации кажутся довольно безобидными, но могут навлечь на вас дурную славу лодыря.
Решение. Улыбнитесь и скажите, что решили дать минутку мозгам отдохнуть.

Вопрос № 39. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)
Самые распространенные случаи конфликтных ситуаций – это когда вы проспали на работу и необходимо оправдаться. Звоните начальству или коллегам и говорите, что вы стоите в пробке, а тут неожиданно срабатывает будильник или кто-то из домочадцев просит говорить тише, ведь они еще спят.
Решение. Что ж, не знаешь, как врать – говори правду!

Тестовые задания

По разделу 4 Этические формы общения

Вопрос № 1. Этика — это философская наука, которая изучает_______ (мораль)

Вопрос № 2. Мораль как способ регулирования поведения человека в обществе представляет собой
1) определенный набор прав и обязанностей сторон
2) + систему принципов и норм
3) сознание людей
4) особую структуру правоотношений

Вопрос № 3. Моральные принципы относятся к
1) только специалистам
2) только тем людям, которые согласны с такими принципами
3) только духовенству
+4) всем людям

Вопрос № 4. Основные понятия этической науки, которые отражают наиболее существенные элементы морали — это …
1) словарь этики
2) тезаурус этики
+3) категории этики
г) принципы этики

Вопрос № 5. Под термином «моральные нормы» понимаются
1) нормы, обеспеченные государственным принуждением
2) нормы, принятые среди членов определенной организации

3) нормы, регулирующие имущественные отношения, а также неимущественные отношения, связанные с имущественными
+4) социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе

Контролируемые компетенции ОК.01,02,04,06, ПК.5.4

Критерии оценки:
«5» баллов выставляется обучающемуся, если дан развернутый аргументированный ответ на поставленные вопросы; показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинноследственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием специальных терминов;
«4» балла выставляется обучающемуся, если дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием специальных терминов. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки;
«3» балла выставляется обучающемуся, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы;
«2» балла выставляется обучающемуся, если ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.

Форма – информационной карты банка тестовых заданий

Наименование разделов	Всего ТЗ	Количество форм ТЗ				Контролируемые компетенции
		Открытого типа	Закрытого типа	На соответствие	Упорядочение	
Раздел 1 Введение в психологию общения	**20**	**10**	**15**	**1**	**1**	**ОК.01,02,04,06, ПК.5.4**
Раздел 2 Психология общения	**46**	**8**	**30**	**2**	**2**	**ОК.01,02,04,06, ПК.5.4**
Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения	**39**	**20**	**19**	**1**	**1**	**ОК.01,02,04,06, ПК.5.4**
Раздел 4 Этические формы общения	**5**	**1**	**4**			**ОК.01,02,04,06, ПК.5.4**

Практические работы

Практическая работа № 1 Общепсихологическая типология личности.
Цель: определить свой тип высшей нервной деятельности (темперамента).
Перед началом занятия необходимо знать: понятие темперамент, экстраверт, интроверт.
После окончания занятия необходимо уметь: определять индивидуальные способности поведения человека по чертам того или иного темперамента.
Порядок выполнения

1. Ознакомиться с краткими теоретическими сведениями
2. Провести диагностику по определению темперамента человека тест Айзенка «Общепсихологическая типология личности».
3. Заполнить таблицу.
4. Оформить выводы по практической работе.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию темперамент.
2. Назовите яркие характеристики темперамента сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик.

Практическая работа № 2 Определение основных направлений характера.
Цель: научиться различать характер человека склонного к рискованным поступкам
Перед началом занятия необходимо знать: личность, индивид, индивидуальность, темперамент.
После окончания занятия необходимо уметь: по поведенческим реакциям различать характер человека.
Порядок выполнения

1. Изучить краткий теоретический материал
2. Провести диагностику по определению характера
3. Сделать индивидуальный вывод по результатам диагностики
4. Ответить на контрольные вопросы по теме

Контрольные вопросы:

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

Практическая работа № 3. Определение вашего стиля общения.

Цель: ознакомиться с некоторыми техниками и приемами организации вербального общения (речь и акустическая система средств невербального общения, переговоры и публичные выступления). Ознакомиться с техниками и приемами организации невербального общения (цвет и форма).

Перед началом занятия необходимо знать: Определение общения. Определение речи. Виды речи. Акустическая система средств невербального общения. Общую структуру невербальных средств общения.

После окончания занятия необходимо уметь: различать и применять различные техники и приемы вербального общения. Различать и применять различные техники и приемы невербального общения (цвет и форма).

Порядок выполнения:

1. Изучить теоретический материал
2. Провести диагностику по определению стиля общения «Что говорят вам мимика и жесты», «Какой ваш характер?»

3. Сделать индивидуальный вывод
4. Ответить на контрольные вопросы по теме.

План выполнения задания и методические рекомендации:

1. Исследовать теоретический материал по теме «Определение вашего стиля общения»
2. Выбрать наиболее предпочитаемые цвета в одежде, в аксессуарах, в цвете стен комнаты, цвете машины, посуды и т.д.
3. Провести тест «Что говорят вам мимика и жесты». Сделать выводы и записать их в протоколе
4. Провести тест, «Какого цвета Ваш характер?». Сделать выводы и записать их в протоколе (о цвете)
5. Сделать выводы о влиянии цвета и формы одежды, аксессуаров и прочих «мелочей» на производственную ситуацию.

Контрольные вопросы

1. Перечислите функции общения
2. Дайте определение понятий этика, общение, деловое общение

Практическая работа № 4. Определение личностной коммуникабельности человека.

Цель: научиться правильно общаться в коллективе, овладеть культурой телефонных разговоров, ведение совещания, беседы

Перед началом занятия необходимо знать: понятия общение, этикет, этика

После окончания занятия необходимо уметь: правильно общаться в коллективе, овладеть культурой телефонных разговоров.

Порядок выполнения

1. Изучить теоретический материал по указанной литературе
2. Составить план телефонного разговора.
3. Составить план ответа на телефонный звонок.
4. Ознакомиться с организацией проведения деловых совещаний и бесед.
5. Ответить на контрольные вопросы по теме.

Контрольные вопросы

1. Общение как наука и искусство.
2. Что вы понимаете под словом «этика»?
3. Что такое этика делового общения?

Практическая работа № 5. Конфликт и конфликтные ситуации.

Цель: научиться выбирать правильный стиль выхода из конфликтной ситуации

Перед началом занятия необходимо знать: Конфликт, виды конфликтов.

После окончания занятия необходимо уметь: определять вид конфликта

Порядок выполнения

1. Изучить теоретический материал по указанной литературе
2. Провести тест. «Конфликтная ли вы личность?»
3. Провести тест «Ваш способ реагирования в конфликте» (К.У.Томас)
4. Проанализировать конфликтные ситуации
5. Сделать индивидуальные выводы
6. Ответить на контрольные вопросы по теме

Контрольные вопросы:

1. Что такое конфликт?
2. Перечислите виды конфликтов
3. Какие стили разрешения конфликтной ситуации вы знаете?
4. Какой стиль разрешения наиболее эффективный?

Практическая работа № 6. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.
Цель: научиться выбирать правильный стиль выхода из конфликтной ситуации
Перед началом занятия необходимо знать: этика, мораль
После окончания занятия необходимо уметь: определять знание профессиональной этики
Порядок выполнения

1. Изучить теоретический материал
2. Определить необходимость профессионально этического кодекса?»
3. Проанализировать знания профессиональной этики
4. Составить этические нормы своей профессиональной деятельности
5. Ответить на контрольные вопросы по теме

Контрольные вопросы:

1. Что такое этика?
2. Перечислите моральные принципы
3. Деловая этика?

Контролируемые компетенции ОК.01,02,04,06, ПК.5.4

Критерии оценки:

«5» – баллов выставляется обучающемуся, если выполнены все задания в работе и процент правильности хода решения и вычислений не менее 86%; аккуратное оформление выполняемой работы; обоснованные выводы, правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, обобщает материал.

«4» – баллов выставляется обучающемуся, если выполнено не менее 76% заданий и ход решения правильный; незначительные погрешности в оформлении работы; правильная, но неполная интерпретация выводов.

«3» – баллов выставляется обучающемуся, если выполнено не менее 61% всех заданий, подход к решению правильный, но есть ошибки; значительные погрешности в оформлении работы; неполная интерпретация выводов.

«2» – баллов выставляется обучающемуся, если выполнено менее 60% всех заданий, решение содержит грубые ошибки; неаккуратное оформление работы; неправильная интерпретация выводов либо их отсутствие.

ИЛИ

«**зачтено**» – выставляется при условии выполнения всех пунктов порядка выполнения работы и ответа на контрольные вопросы.

«**не зачтено**» – ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося.

Перечень тем для подготовки к дифференцированному зачету

1. Понятие общения.
2. Содержание, цель и средства общения.
3. Структура и функции общения.
4. Виды общения.
5. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы.
6. Особенности делового общения.
7. Темперамент и характер человека.
8. Психотипы личности и акцентуации характера.
9. Способности. Воля и волевые действия.
10. Потребности и мотивы.
11. Эмоции и аффекты.
12. Основные элементы коммуникации.
13. Вербальная коммуникация.
14. Невербальная коммуникация
15. Психологическое влияние, его средства и виды
16. Понятие конфликта и его структура.
17. Невербальное проявление конфликта.
18. Стратегия разрешения конфликтов.
19. Типы конфликтных личностей.
20. Понятие: этика и мораль.
21. Категории этики.
22. Нормы морали.
23. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
24. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
25. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Образец оформления дифференцированного зачета

КУ – 54

Сокращенное наименование образовательной организации

Рассмотрено предметной (цикловой) комиссией «____» _____ 2026г. Председатель ПЦК _____	Дифференцированный зачет билет № 1 СГ 08 Психология общения Группа __-__ Семестр 5	УТВЕРЖДАЮ Заместитель директора по учебной работе _____ «31» августа 2026 г.

ЗАДАНИЕ № 1. Способ исследования структуры и характера межличностных отношений людей на основе измерения их межличностного выбора называется…

1) социометрия
2) метод сравнения
3) контент-анализом
4) метод социальных единиц

ЗАДАНИЕ № 2. Неделимость, целостность и генотипические особенности человека как представителя рода Homo sapiens выражает понятие…

1) личность
2) индивид
3) индивидуальность
4) субъект деятельности

ЗАДАНИЕ № 3. Наиболее устойчивой системой привычных способов поведения человека является …

1) способности
2) темперамент
3) характер
4) направленность

ЗАДАНИЕ № 4. Процесс приспособления человека к меняющейся социальной среде с помощью различных социальных средств – это социальная …

1) роль
2) гарантия
3) адаптация
4) установка

ЗАДАНИЕ № 5. Совокупность норм, правил, форм поведения, характеризующих типичные действия человека, занимающего определенное положение в обществе …

1) социальный стереотип
2) социальная роль
3) социальная мобильность
4) социальный статус

ЗАДАНИЕ № 6. Многоплановый процесс межличностных отношений и взаимодействий людей называется…

1) творчество
2) общение
3) учение
4) познание

ЗАДАНИЕ №7. Человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при типе общения…

1) авторитарном
2) попустительском
3) демократическом
4) либеральном

ЗАДАНИЕ № 8. Социальная группа представляет собой…

1) социальную общность взаимодействующих индивидов
2)социальную общность, объединенную по территориальному признаку
3) людей со сходными психологическими характеристиками
4) социальную общность объединенную по одному или нескольким признакам

ЗАДАНИЕ №9. Группа, нормы которой признаются личностью как наиболее ценные, называется…

1) неформальной
2) малой
3) референтной
4) разновозрастной

ЗАДАНИЕ № 10. Стиль руководства, характеризующийся властностью лидера, единоначалием в принятии решений, называется ...

1) попустительском
2) авторитарном
3) демократическом
4) либеральном

ЗАДАНИЕ № 11. Состояние группового настроя и качественная сторона межличностных отношений в группе – это…

1) социально-психологический климат
2) групповая динамика
3) групповые феномены
4) групповые роли

ЗАДАНИЕ № 12. Столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанных с острыми негативными переживаниями, называется…

1)конфликтом
2)конформность
3) рефлексией
4) аффилиацией

ЗАДАНИЕ № 13. Ситуация взаимодействия, позволяющая осознать его участниками наличие объективного противоречия, называется…

1) инцидент
2) рефлексия
3) инсайт
4) рационализация

ЗАДАНИЕ № 14. Стиль переговоров, для которого характерен поиск возможностей взаимной выгоды – это…

1) сотрудничество, учет потребностей сторон
2) избежание конфликта
3) компромисс
4) жесткость, давление для достижения победы

ЗАДАНИЕ № 15. Необходимым условием осуществления трудовой деятельности является…

1) наличие мотива, обусловленного определенными потребностями
2) выдвижение позитивной социально значимой цели
3) одобрение предполагаемых результатов трудовой деятельности начальством
4) наличие взаимопонимания в трудовом коллективе

Часть В

1. Дайте определение понятию характер

Часть С

Вы являетесь непосредственным руководителем своего бывшего коллеги и подозреваете, что его действиями руководит зависть. Вы должны:

- Сказать себе: «Это его проблема, а не моя»,
- Спросить его, правильны ли ваши подозрения,
- Немножко подождать, пока он привыкнет к новой ситуации.

Эталон ответа:

Часть А

Вариант/№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Вариант № 1	1	2	2	3	1	2	3	1	3	2	1	1	4	1	4

Часть В

Характер – это устойчивая система привычных способов поведения человека

Часть С

В данной ситуации третий ответ будет верным, учитывая важность поддержания открытого диалога между вами и «трудным сотрудником» для проверки истинности ваших подозрений. Конечно, соблазнительно отложить разговор с этим человеком до тех пор, пока он не привыкнет видеть вас в качестве своего начальника. Но гораздо более эффективно – сохранять открытые

каналы коммуникации и пытаться выяснить скрытые причины поведения «трудного служащего» и его отношения к вам.

Критерии оценки:

Часть А

Первая часть тестового задания состоит из 15 вопросов с одним выбором ответа

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл.

Не правильный ответ – 0 баллов

Максимальный балл за первую часть – 15 баллов

Часть Б

Вторая часть тестового задания состоит из раскрытия 1 понятия

Ответ на это задание должен быть развернутый

Правильный ответ оценивается в 2 балла.

При этом правильный неполный ответ оценивается в 1 балл, в случае неправильного ответа или при его отсутствии ставится 0 баллов.

Максимальный балл за вторую часть – 2 балла

Часть С

Третья часть состоит из 1 практического задания

Необходимо выбрать ответ и объяснить свой выбор в развернутой форме.

Правильный ответ оценивается в 3 балла

Максимальный балл за третью часть – 3 балла

Критерии оценок	
Баллы	**Оценки**
20	**5**
19 - 18	**4**
17 - 15	**3**
Менее 14 баллов	**2**