

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

49.02.01 Физическая культура

на базе основного общего образования

Форма обучения: *очная*

Рабочая программа учебной дисциплины *ОГСЭ.03 «Психология общения»* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 49.02.01 Физическая культура, утвержденного приказом Минобрнауки России от «11» августа 2014 г. № 976, примерной образовательной программой.

Разработчик(и):

Мироненко Т.И., преподаватель ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке.

Рассмотрено и одобрено на заседании межпредметной цикловой методической комиссии

Протокол № 10 от «11» июня 2021г.

Председатель МПЦК  Фадеева Н.П.

Содержание

1	Общие сведения	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	7
3	Условия реализации программы дисциплины	10
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	11

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре ООП ПССЗ

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к базовой части общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена 49.02.01 Физическая культура на базе основного общего образования.

1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Базовая часть –

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

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

Вариативная часть – не предусмотрено.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ООП ПССЗ по специальности 49.02.01 Физическая культура и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать учебно-тренировочные занятия.

ПК 1.2. Проводить учебно-тренировочные занятия.

ПК 1.3. Руководить соревновательной деятельностью спортсменов.

ПК 1.4. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности спортсменов на учебно-тренировочных занятиях и соревнованиях.

ПК 1.5. Анализировать учебно-тренировочные занятия, процесс и результаты руководства соревновательной деятельностью.

ПК 1.6. Проводить спортивный отбор и спортивную ориентацию.

ПК 1.7. Подбирать, эксплуатировать и готовить к занятиям и соревнованиям спортивное оборудование и инвентарь.

ПК 1.8. Оформлять и вести документацию, обеспечивающую учебно-тренировочный процесс и соревновательную деятельность спортсменов.

ПК 2.1. Определять цели, задачи и планировать физкультурно-спортивные мероприятия и занятия с различными возрастными группами населения.

ПК 2.2. Мотивировать население различных возрастных групп к участию в физкультурно-спортивной деятельности.

ПК 2.3. Организовывать и проводить физкультурно-спортивные мероприятия и занятия.

ПК 2.4. Осуществлять педагогический контроль в процессе проведения

физкультурно-спортивных мероприятий и занятий.

ПК 2.5. Организовывать обустройство и эксплуатацию спортивных сооружений и мест занятий физической культурой и спортом.

ПК 2.6. Оформлять документацию (учебную, учетную, отчетную, сметно-финансовую), обеспечивающую организацию и проведение физкультурно-спортивных мероприятий и занятий и функционирование спортивных сооружений и мест занятий физической культурой и спортом.

ПК 3.1. Разрабатывать методическое обеспечение организации учебно-тренировочного процесса и руководства соревновательной деятельностью спортсменов в избранном виде спорта.

ПК 3.2. Разрабатывать методическое обеспечение организации и проведения физкультурно-спортивных занятий с различными возрастными группами населения.

ПК 3.3. Систематизировать педагогический опыт в области физической культуры и спорта на основе изучения профессиональной литературы, самоанализа и анализа деятельности других педагогов.

ПК 3.4. Оформлять методические разработки в виде отчетов, рефератов, выступлений.

ПК 3.5. Участвовать в исследовательской и проектной деятельности в области образования, физической культуры и спорта.

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

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность занимающихся физической культурой и спортом, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество учебно-тренировочного процесса и организации физкультурно-спортивных мероприятий и занятий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания и смены технологий.

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм, ее регулирующих.

1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	57
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	9
в том числе: Углубленное изучение темы по дополнительным библиотечным и электронным источникам. Подготовка сообщений, докладов, рефератов, презентаций.	
Итоговая аттестация в форме экзамена	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

2.1. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1 Введение. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».	Содержание учебного материала	2	
	1. Основные понятия.		2-3
	2. Требования к изучаемой дисциплине.		
	Практические занятия Индивидуальная и групповая работа. Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном). Практико-ориентированное сообщение: Описание роли и места общения в структуре деятельности, используя профессиограмму своей специальности. Выявление влияния индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Роль общения в профессиональной деятельности человека. Подготовка практико-ориентированного сообщения: Описание роли и места общения в структуре деятельности.	2	
Тема 2 Общение - основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	4	
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		2-3
	2. Классификация общения. Виды, функции общения.		
	3. Структура и средства общения.		
	4. Единство общения и деятельности.		
	Практические занятия Практико-ориентированное сообщение: Определение преимуществ и негативных последствий смешения межличностного и ролевого общения. Практико-ориентированное сообщение: Определение причин возникновения	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
	<p>манипуляций в межличностном общении. Индивидуальная и групповая работа. Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном).</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Подготовка практико-ориентированного сообщения: Описание характера соеих будущей профессиональной деятельности. Определение взаимосвязи деятельности и общения.</p>	2	
<p>Тема 3 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие социальной перцепции. 2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 3. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. <p>Практические занятия Практико-ориентированное сообщение: Описание типичных искажений при восприятии друг друга, с которыми можно встретиться в своей профессиональной деятельности. Индивидуальная и групповая работа. Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном).</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся Подготовка практико-ориентированного сообщения: Определение связи между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (привести конкретные примеры).</p>	4	2-3
<p>Тема 4 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. 2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. 3. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 4. Взаимодействие как организация совместной деятельности. <p>Практические занятия. Практико-ориентированное сообщение:</p>	4	2-3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
	<p>Определение практической значимости транзактного анализа Э. Берна</p> <p>Индивидуальная и групповая работа.</p> <p>Участие в устном опросе (индивидуальном, фронтальном, комбинированном).</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся.</p> <p>Подготовка к практической работе:</p> <p>Разработка сценария взаимодействия и определение их роли в межличностном общении.</p>	2	
<p>Тема 5</p> <p>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</p>	Содержание учебного материала	6	2-3
	<p>1. Основные элементы коммуникации.</p> <p>Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.</p> <p>Невербальная коммуникация.</p>		
	<p>2. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.</p>		
	<p>3. Толерантность как средство повышения эффективности общения.</p>		
	<p>Практические занятия</p> <p>Круглый стол: Анализ книги А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам».</p> <p>Эссе на тему: С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения учебной практики?</p>	6	
<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Проведение самодиагностики «Коммуникативная толерантность», анализ диагностики.</p>	1		
<p>Тема 6</p> <p>Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</p>	Содержание учебного материала	4	2-3
	<p>1. Понятие конфликта и его структура.</p>		
	<p>2. Невербальное проявление конфликта.</p>		
	<p>3. Стратегия разрешения конфликтов.</p>		
<p>Практические занятия. Круглый стол: Анализ сказок, художественных произведений (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.</p>	4		
	Всего:	57	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет педагогики и психологии

Основное оборудование: количество посадочных мест – 22 шт., доска меловая – 1 шт., стол для преподавателя – 1 шт., стул для преподавателя – 1 шт.; раздаточный материал, учебно - методические пособия, презентационные и видеоматериалы, демонстрационные пособия

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

Основные источники:

1. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. <https://book.ru/book/934015>

2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. <https://urait.ru/bcode/455694>

Дополнительные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. <https://urait.ru/bcode/450805>

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://www.eLIBRARY.RU>

2. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

3. ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>

4. ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Формализованное наблюдение и оценка результата практических работ.

Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. 	<p>Оценка выполнения устных и письменных групповых и индивидуальных заданий (доклад, реферат, презентация, эссе)</p> <p>Нетрадиционные формы контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кроссворд; - головоломка; - ребус; - шарада; - викторина; <p>Методы контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - метод тестирования; - проектный метод; - «мозговой штурм»; - «снежный ком»; - «аквариум».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

49.02.01 Физическая культура

Форма обучения: *очная*

Находка 2021

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОГСЭ.06 «Психология общения»* разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 49.02.01 Физическая культура, утвержденного приказом Минобрнауки России от «11» августа 2014 г. № 976, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Мироненко Т.И., преподаватель ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке

Рассмотрена на заседании МПЦК от 11 июня 2021 г., протокол № 10

Председатель МПЦК  Фадеева Н.П.

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины *ОГСЭ.03 «Психология общения»*.

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме экзамена (с использованием оценочного средства - *устный опрос в форме ответов на вопросы билетов, устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных заданий, тестирование и т.д.*)

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 1-12	У1	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
	У2	- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
	31	- взаимосвязь общения и деятельности;
	32	- цели, функции, виды и уровни общения;
	33	- роли и ролевые ожидания в общении;
	34	- виды социальных взаимодействий;
	35	- механизмы взаимопонимания в общении;
	36	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
	37	- этические принципы общения;
	38	- источники, причины, способы разрешения конфликтов.

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

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
31	Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	- Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности; - Устный опрос; - Тестирование.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 10, 17 Вариант II - 1, 12 Вариант III - 5, 3

32	Тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	- Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 2, 18 Вариант II - 2, 12
Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		уровней общения; - Устный опрос; - Тестирование.	Вариант III - 6, 4
33	Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	- Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 9, 20 Вариант II - 3, 11 Вариант III - 7, 15
34	Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	- Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 1, 19 Вариант II - 4, 13 Вариант III - 8, 16
35	Тема 1.4 . Перцептивная сторона общения	- Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 3, 11 Вариант II - 5, 14 Вариант III - 9, 17
36	Тема 1.5 Общение как коммуникация	Грамотность использования различных техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 4, 12 Вариант II - 6, 15 Вариант III - 10, 18

37	Тема 1.7. Этика в деловом общении	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения; - Грамотность использования правил делового этикета; - Устный опрос; 	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 5, 13 Вариант II - 7, 16 Вариант III - 1, 19
Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		<ul style="list-style-type: none"> - Тестирование; - Ответ на семинаре. 	
38	Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и полнота знаний по определению источников, причин и видов конфликтов; - Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре. 	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 6, 14 Вариант II - 8, 17 Вариант III - 2, 20
У1	Тема 1.5 Общение как коммуникация	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотность использования психологических техник и приемов, повышающих эффективность общения; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответы на семинаре; - Творческое задание; - Выполнение практических работ. 	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 7, 15 Вариант II - 9, 18 Вариант III - 3, 1
У2	Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре; - Творческое задание. 	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I - 8, 16 Вариант II - 10, 20 Вариант III - 4, 2

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Тестовое задание №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	5	10 минут
Устный опрос №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	5	15 минут
Тестовое задание №2, тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	5	10 минут
Устный опрос №2, тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	5	10 минут
Тестовое задание №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.	5	10 минут
Устный опрос №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.	10	20 минут
Тестовое задание №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения.	5	10 минут
Устный опрос №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения.	10	20 минут
Тестовое задание №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.	5	10 минут
Устный опрос №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.	10	20 минут
Тестовое задание №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	10	20 минут
Тестовое задание №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.	10	20 минут
Тестовое задание №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.	10	20 минут
Промежуточная аттестация		
Итоговое тестирование	3 варианта по 20 вопросов	40 минут

Структура контрольных заданий

Тестовые задания

Тестовое задание №1

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

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

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

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

3. Сопоставьте название и описание разновидностей ролевого конфликта:

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

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

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

4. Ролевой конфликт какого вида описан далее?

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

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

Ключ к тесту

- 1. Б
- 2. Б, В, Е
- 3. 1Б, 2В, 3А,

4. Г

5. А

Тестовое задание №2

1. Сопоставьте элемент общения с его описанием:

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

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

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

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

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

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

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

5. Какие невербальные средства общения передают больше информации?

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

Ключ к тесту:

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

Тестовое задание №3

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

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

2. Кто автор теории транзактного анализа?

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

3. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

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

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

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

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

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

Ключ к тесту

1. 1А, 2В, 3Б

2. Б

3. А

4. В

5. Б

Тестовое задание №4

1. Выберите правильное определение понятия «каузальная атрибуция»:

- А) Классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям.
- Б) Осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению.
- В) Механизм интерпретации причин поведения субъекта.
- Г) Склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей

личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

2. При восприятии людьми друг друга, происходит так, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Это эффект ...

- А) проецирования
- Б) первичности
- В) ореола
- Г) последней информации

3. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности - это ...

- А) самоактуализация
- Б) стереотипизация
- В) идентификация
- Г) обобщение

4. Постигание эмоциональных состояний другого человека называется ...

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность
- г) толерантность

5. Назовите две основные формы эмпатии:

- А) сопереживание
- Б) обобщение
- В) идентификация
- Г) сочувствие

Ключ к тесту

- 1. В
- 2. В
- 3. Б
- 4. А
- 5. А и Г

Тестовое задание №5

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

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

2. Сопоставьте название пространственной зоны и соответствующую ей дистанцию

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

3. К вербальным средствам коммуникации относят:

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

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

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

5. Сопоставьте вид слушания и его характеристики:

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

Ключ к тесту

- 1.3
- 2.1А, 2Г, 3Б, 4В
- 3. Б
- 4. В, Г
- 5.1Б, 2В, 3А

Тестовое задание №6

Выберите верное определение понятию «Индивидуальность»:

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

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

- А) Платон

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

3. Соотнесите характеристики типа нервной системы и названия типов темперамента

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

4. Что относится к психическим процессам личности?
- а) эйфория
 - б) мышление
 - в) способности
 - г) характер

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

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

Ключ к тесту: _____

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

Тестовое задание №7

1. Что изучает наука этика?
 - А) поведение каждого конкретного человека в обществе
 - Б) мораль, нравственность
 - В) социальные проблемы общества
 - Г) традиции, обычаи, народное творчество
2. Укажите основные категории этики
 - А) добро и зло
 - Б) пространство и время
 - В) свобода
 - Г) прибыль и рентабельность
3. Исключите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение:
 - А) доброжелательность
 - Б) порядочность
 - В) тактичность
 - Г) эгоизм

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

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

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

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

Ключ к тесту:

- 1. Б
- 2. А
- 3. Г
- 4. Г
- 5. В

Тестовое задание №8

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

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

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

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

3. Что из перечисленного не может стать конфликтогеном?

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

4. Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я»,

которые входят в столкновение, то возникает-

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

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

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

Ключ к тесту

- 1. Г
- 2. В, Г
- 3. З
- 4. Г
- 5. А

Устные опросы

Устный опрос №1

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

Устный опрос №2

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

Устный опрос №3

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

Устный опрос №4

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

Устный опрос №5

1. Перечислите функции коммуникации в общении.
2. Невербальные средства общения.
3. Вербальные средства общения.
4. Характеристика рефлексивного и нерефлексивного слушания.
5. Правила общения по телефону.
6. Правила деловой переписки.
7. Типичные ошибки слушания.

Устный опрос №6

1. Методы психодиагностики.
2. Тест как метод психодиагностики. Виды тестов.
2. Влияние цвета на психологию людей (цветотесты Люшера).
3. Личностные особенности, изучаемые психодиагностикой: интроверсия, экстраверсия, нейротизм.
4. Классификация психотипов личностей.
5. Дать характеристику отношения к работе представителей разных типов темперамента

(флегматик, меланхолик).

6. Дать характеристику отношения к работе представителей разных типов темперамента (сангвиник, холерик).

7. Психотипы личностей (интроверт, экстраверт, мыслительный, эмоциональный, ощущающий, интуитивный).

8. Стресс и дистресс. Определение стресса, теория Ганса Селье.

9. Причины и источники стресса.

10. Понятие и природа стресса.

11. Теория «поисковой активности» как одна из стратегий стрессоустойчивого поведения.

12. Профилактика стрессов в деловом общении.

Устный опрос №7

1. Этика делового общения.

2. Этикет и культура поведения делового человека.

3. Теоретические основы становления этики и психологии профессиональной деятельности

4. (древние философы о проблемах этики и психологии).

5. Теоретические основы становления этики и психологии профессиональной деятельности (русские ученые о проблемах этики и психологии).

6. Правила делового этикета (внешний вид, поведение в транспорте, общение с клиентами).

7. Исторические представления о формировании этических норм в деловом общении.

8. История возникновения делового этикета в России.

Устный опрос №8

1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, сотрудничество).

2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации (компромисс, уклонение, приспособление).

3. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.

4. Предпосылки возникновения конфликта.

5. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.

6. Типы конфликтных личностей («агрессист», молчун, «сердитый ребенок», жалобщик).

7. Типы конфликтных личностей («ложный альтруист», «тайный мститель», «хронический обвинитель», максималист).

8. Индивидуальные особенности личности, приводящие к конфликтам.

9. Правила поведения по отношению к конфликтной личности.

10. Основные рекомендации по положительному разрешению конфликтов.

Итоговое тестирование

Инструкция: Выберите один вариант правильного ответа.

Вариант I

- 1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона:**
 - а) общественная
 - б) личная
 - в) социальная
 - г) интимная
- 2. Взаимодействие между собеседниками называется...**
 - а) коммуникацией
 - б) перцепцией
 - в) интеракцией
 - г) рефлексией
- 3. Общение с помощью слов называется.**
 - а) вербальным
 - б) межличностным
 - в) внутриличностным
 - г) невербальным
- 4. К числу конфликтогенов можно отнести:**
 - а) приказы, угрозы, критику
 - б) навязывание своих ответов
 - в) снисходительный тон, хвастовство
 - г) все ответы верны
- 5. Что НЕ способствует успеху делового общения?**
 - а) проявлять искренность и доброжелательность
 - б) учитывать интересы собеседника
 - в) говорить только о себе
 - г) находить общее с собеседником
- 6. Инцидент - это...**
 - а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
 - б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
 - в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
 - г) отсутствие коммуникации
- 7. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется...**
 - а) сотрудничество
 - б) приспособление
 - в) соперничество
 - г) компромисс
- 8. Механизм понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению:**
 - а) рефлексия
 - б) идентификация
 - в) эмпатия
 - г) стереотипизация
- 9. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:**

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

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

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

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

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

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

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

13. Каузальной атрибуцией называется...

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

14. Обращение к человеку по имени...

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

15. Конфликт - это...

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

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

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

17. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

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

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

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

19. Аргументы применяют с целью:

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

20. Похлопывание по плечу возможно при...

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

Вариант II

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

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

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

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

3. Что может привести к возникновению конфликтной ситуации?

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

4. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

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

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

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

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

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

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

- а) социально-бытовой конфликт

- б) внутриличностный конфликт
- в) политический конфликт
- г) межличностный конфликт

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

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

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

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

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

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

11. Коммуникационная изоляция личности приводит...

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

12. К внутренним помехам слушания относится.

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

13. Приписывание другому человеку собственных свойств называется.

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

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

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

15. Что не способствует успеху делового общения?

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

16. Модель поведения, ориентированная на реализацию конкретного социального

статуса, называется...

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

17. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в...

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

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

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

19. В основе законов аргументации и убеждения лежит.

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

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

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

Вариант III

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

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

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

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

3. Общение двух и более людей называется.

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

4. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность
- б) превосходство и гордость
- в) скрытое наблюдение
- г) сомнение

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

- 14. «Эффект ореола» - это...**
- распространение впечатления от одной черты личности на все свойства человека
 - влияние мнений других людей на восприятие
 - воздействие прошлого опыта на восприятие новых людей
 - влияние самочувствия на восприятие
- 15. Укажите форму общения, при которой интересы дела более значимы, чем личностные расхождения:**
- манипулятивное
 - светское
 - примитивное;
 - деловое.
- 16. Поведение, связанное с социальным статусом человека и ожиданиями окружающих, называется ...**
- правилами поведения
 - социальной ролью
 - социальными нормами
 - все варианты не верны
- 17. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в...**
- поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника
 - поддержание высокой самооценки только у себя
 - поддержание высокой самооценки только у партнера
 - поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера.
- 18. Слишком впечатлителен, отзывчив и легкораним, медленно осваивается и привыкает к переменам, стеснителен, боязлив, нерешителен:**
- сангвиник
 - флегматик
 - холерик
 - меланхолик
- 19. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:**
- с позиции говорящего (аргументирующего)
 - с позиции лица, принимающего решения
 - всеми участниками беседы
 - сторонними наблюдателями
- 20. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?**
- очки с затемненными стеклами
 - располагающий взгляд
 - доброжелательная улыбка
 - строгий деловой костюм

Ключ к итоговому тесту

Шкала оценивания: за каждый правильный ответ дается 1 балл.

№п/п	Вариант I	Вариант II	Вариант III
1	Г	Б	В
2	В	Г	Б
3	А	В	А
4	Г	Б	Б
5	В	А	А
6	В	А	А

7	Г	Г	В
8	А	А	Г
9	А	Б	В
10	Б	Б	Г
11	А	А	Г
12	Б	А	А
13	Г	В	В
14	Б	В	А
15	В	Б	Г
16	А	Б	Б
17	А	Б	Г
18	Б	А	Г
19	А	Б	Б
20	В	В	А

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

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