

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич  
Должность: ректор  
Дата подписания: 18.09.2023 09:44:44  
Уникальный программный ключ:  
9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

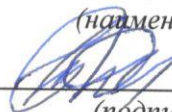
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

*(наименование ф-та полностью)*



Т.Ю. Ткачева

*(подпись, инициалы, фамилия)*

« 21 » 08 20 26 г.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)

для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по учебной дисциплине

Психология общения

*(наименование учебной дисциплины)*

ОПОП СПО – программа подготовки специалистов среднего звена  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

*(код и наименование специальности)*

Форма обучения:

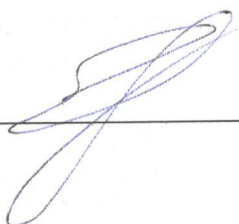
Очная

*(очная, очно-заочная, заочная)*

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. № 69, и рабочей программы дисциплины.

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине рассмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 2022 – 2023 учебном году (протокол заседания кафедры от «31» августа 2022 г. № 1) для студентов, обучающихся по очной форме обучения по ППССЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии



к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

Разработчик



к.п.н., доцент  
Т.В. Иванова

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине пересмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 2023 – 2024 учебном году (протокол заседания кафедры от «31» августа 2023 г. № 1) для студентов, обучающихся по очной форме обучения по ППССЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии

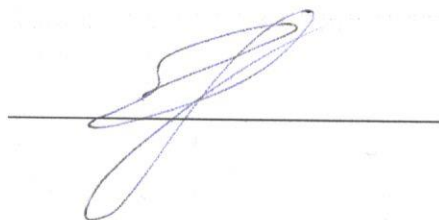


к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. № 69, и рабочей программы дисциплины.

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине рассмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 2022 – 2023 учебном году (протокол заседания кафедры от «31» августа 2022 г. № 1) для студентов, обучающихся по очной форме обучения по ППСЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии



к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

Разработчик



к.п.н., доцент  
Т.В. Иванова

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине пересмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 20\_\_ – 20\_\_ учебном году (протокол заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_) для студентов, обучающихся по очной форме обучения по ППСЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии



к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. № 69, и рабочей программы дисциплины.

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине рассмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 2022 – 2023 учебном году (протокол заседания кафедры от «31» августа 2022 г. № 1) для студентов, обучающихся по очной форме обучения по ППСЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии

к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

---

Разработчик

к.п.н., доцент  
Т.В. Иванова

---

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине пересмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 20\_\_ – 20\_\_ учебном году (протокол заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_) для студентов, обучающихся по очной форме обучения по ППСЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии

к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

---

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2	ОЦЕНОЧНЫЕ И КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	8
2.1	ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	8
2.2	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ	36
3	ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР	41
3.1	ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	41
3.2	ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ППРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ	45

# 1 ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Таблица 1.1 – Паспорт оценочных средств для текущего контроля успеваемости и контрольно-оценочных средств для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Осваиваемые и контролируемые разделы и темы учебной дисциплины	Коды формируемых и контролируемых компетенций	Коды формируемых и контролируемых результатов обучения по учебной дисциплине	Наименования оценочных/контрольно-оценочных средств	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация обучающихся
1	2	3	4	5
<b>Введение в дисциплину</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	У 1 уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного	Вопросы для устного опроса, ситуационная задача №1 Вопросы и задания в тестовой форме по теме	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №1, №2, №3, №4 для зачета
<b>Тема: Теоретические основы психологии общения</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	существования в группе; У 2 находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;	Вопросы для устного опроса по теме, ситуационная задача № 2. Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №5, №6, №7, №8, №9 для зачета
<b>Тема: Средства общения</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	У 3 применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; У 4 уметь	Вопросы для устного опроса по теме. Ситуационные задачи № 3, №4, №5 Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №10, №11, №12, №13, №14 для зачета
<b>Тема: Деловое общение</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	организовывать работу коллектива и команды; У 5 взаимодействовать внутри коллектива; У 6 применять	Вопросы для устного опроса по теме. Ситуационная задача № 6. Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №15, №16, №17, №18 для зачета

Осваиваемые и контролируемые разделы и темы учебной дисциплины	Коды формируемых и контролируемых компетенций	Коды формируемых и контролируемых результатов обучения по учебной дисциплине	Наименования оценочных/контрольно-оценочных средств	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация обучающихся
1	2	3	4	5
<b>Тема: Личность и индивидуальность</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	техники слушания, тренировки памяти и внимания; У 7 выявлять конфликтогены; У 8 уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;	Вопросы для устного опроса по теме. Ситуационные задачи №7, №8, №9 Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №19, №20, №21, №22 для зачета
<b>Тема: Личность и группа</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	У 9 проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения  У 10 грамотно применять вербальные и невербальные средства общения	Вопросы для устного опроса по теме. Ситуационная задачи № 10. Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №23, №24, №25 для зачета

## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ И КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

### **2.1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости предназначены для:

– оценки текущих образовательных достижений обучающихся по овладению запланированными результатами обучения по учебной дисциплине, указанными в п. 1.2 РПД;

– определения основных причин затруднений, испытываемых обучающимися в достижении запланированных результатов обучения, и своевременной корректировки форм организации и содержания работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся;

– повышения объективности оценивания образовательных достижений обучающихся по овладению запланированными результатами обучения по учебной дисциплине.

#### **2.1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА**

В вопросах для устного опроса по каждой контролируемой теме отражены все знания, которые формируются у обучающихся при изучении данной темы.

##### ***Тема Введение в дисциплину***

1. Психология общения как наука.
2. Понятие и сущность общения.
3. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
4. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.

##### ***Тема Теоретические основы психологии общения***

1. Классификация общения.
2. Виды общения.
3. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
4. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон

##### ***Тема Средства общения***

1. Вербальные средства общения.
2. Речь и язык в общении.
3. Диалогические и монологические коммуникации.
4. Невербальные средства общения.



5. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика.
6. Классификация жестов.
7. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации.

### ***Тема* Деловое общение**

1. Нравственные основы общения.
2. Понятия этика и мораль.
3. Этические принципы делового общения.
4. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
5. Средства делового общения.
6. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
7. Имидж как средство делового общения.

### ***Тема* Личность и индивидуальность**

1. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти.
2. Свойства и виды внимания.
3. Эмоциональные состояния.
4. Сферы эмоциональных проявлений личности.
5. Типология темперамента

### ***Тема* Личность и группа**

1. Взаимодействие в группе.
2. Виды социальных групп.
3. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива.
4. Конфликты. Психология конфликта и его функции.
5. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт.
6. Причины возникновения конфликтных ситуаций.
7. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности.

## ***2.1.2 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ***

Каждая производственная задача моделирует реальную производственную ситуацию, построена на актуальном практико-ориентированном материале и представляет собой текст с описанием производственных условий, в которых обучающемуся необходимо выполнить какие-либо действия и (или) решить какую-либо производственную задачу, проблему (действия и (или) задача, проблема реалистичны и связаны с одним или несколькими основными видами деятельности, к выполнению которых готовятся обучающиеся в рамках ППССЗ).

Текст производственной задачи содержит необходимые для ее решения данные (сведения, информацию).

## Тема Введение в дисциплину

### Задача №1

*Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?*

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства,

-

выпалил Грейсон.

- Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

## Тема Теоретические основы психологии общения

### Задача №2

**Проанализируйте ситуации. Установите, какие виды общения реализуются.**

А) Одиннадцатиклассница Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать.

Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал:

- К вам дочка. И не одна, а с парнем.

Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка.

- А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал?

- Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на Лену, заявил:

-Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела. Говорит: «Не учишь, мол, приказывать».

- Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня...

- Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил.

- Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница.

Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась.

Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой. (По Т. М. Куриленко.)

Б) Машина мама пришла в школу узнать, как учиться и ведёт себя её дочь. Только она успела переступить порог учительской, как на неё обрушивается то один, то другой учитель:

- Ваша дочь - законченная лентяйка.

- А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на уроках, никакого сладу с ней нет...

Но вот в учительской появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом.

Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в классе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном уроке истории, о разговорах на уроке математики.

И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы:

- Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу.

И уходит она из школы не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей.

В) После обсуждения вопроса о вечере сказок родители решили распределить обязанности по организации вечера.

- Давайте решим, кто у нас займётся обеспечением костюмами.

- Я могла бы сшить костюмы, но мне понадобятся средства на приобретение материала.

- А я могу испечь пирог для угощения.

- Кто будет украшать зал?

- У меня есть время во вторник.

- Хорошо, я приду Вам помочь.

- Деньги сдаём по 50 рублей Людмиле Ивановне.

Г) Действие происходит в группе детского сада. Субъекты общения ребёнок 5-ти лети воспитатель. Ребёнок сидит на стульчике не играет, о чём -

то думает и грустит. Воспитатель заметив это подходит к малышу, присаживается на корточки и глядя его по головке спрашивает:

- Серёженька, что ты такой грустный, не играешь? (ребёнок смотрит на воспитателя и молчит).

- У тебя, что - нибудь болит?

- Нет.

- Тебя кто- то обидел?

- Нет, я соскучился по маме.

В данном случае воспитатель старается понять, почему ребёнок в таком состоянии.

## **Тема Средства общения**

### **Задача №3**

**Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?**

1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да- да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

## Задача №4

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

*1. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не отстранявая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».*

*2. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»*

*3. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!*

*4. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.*

## Задача №5

Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах. Почему писатель Корней Чуковский считал, что эти фразы – признак канцелярита – тяжелой болезни русского языка? Трансформируйте эти фразы таким образом, чтобы они понравились писателю.

1. Представьте себе, что ваша жена, беседуя с вами о домашних делах, заговорит вот таким языком.

- Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназначенном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров...

2. Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать

себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки:

- А теперь заострим вопрос на мясе.

И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил у жены:

- Тебя не лимитирует плащ?

Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости:

- Мы с женой никогда не конфликтуем.

3. В поезде молодая женщина, разговаривая со мною, расхваливала свой дом за городом:

- Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив!

- В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод!

И видно было, что она очень гордится собою: у нее такая «культурная» речь.

Та же гордость послышалась мне в голосе одного незнакомца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в соседнем пруду, и спросил:

- Какие мероприятия предпринимаете вы для активизации клева?

### **Тема Деловое общение**

#### **Задача №6**

Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение).

*Подчиненный обращается к начальнику: «Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива сильное напряжение. Все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше»*

### **Тема Личность и индивидуальность**

#### **Задача №7**

К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого?

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

#### **Задача №8**

Какие факторы восприятия людьми друг друга имеет в виду Н. В. Гоголь?

«Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки».

### **Задача №9**

Какие факторы восприятия людьми друг друга имеют место в этом отрывке из сочинения Н. В. Гоголя?

«Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, положим, существует правитель канцелярии.

Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, – да просто от страха и слова не выговоришь! гордость и благородство, и уж чего ни выражает лицо его? просто бери кисть, да и рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами подмышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем сделается такое превращение, какого и Овидий не выдумает: муха, меньше даже мухи, уничтожился в песчинку!»

## **Тема Личность и группа**

### **Задача №10**

Проанализируйте коммуникативную ситуацию и сделайте вывод об эффективности общения, о соблюдении правил речевого этикета и этикета поведения коммуникантами.

- Охарактеризуйте виды, цели общения в данной коммуникативной ситуации.
  - Охарактеризуйте нормативные законы речевого этикета. Обратите внимание на использование местоимений.
  - Какие законы речевого воздействия используются коммуникантами.
  - Какие из средств коммуникации используются участниками по общению.
  - Проанализируйте способы речевого воздействия.
  - Сделайте вывод об эффективности общения героев.
- Отвечая на вопросы, приведите примеры из текста, цитируя персонажей.*

## **ШЕСТОЙ ЦЕХ**

Директор завода приглашает в кабинет молодого инженера. Входит инженер.

- Здравствуйте, Александр Павлович! Вы меня вызывали?

- А, здравствуйте, Николай... Петрович, кажется?

- Да, Петрович...

- Простите, имя-отчество не всегда запоминаю, а вот что Николай - точно помню... Да, я вас просил зайти. У вас найдется минут двадцать времени?

- Да, конечно...

- Вот и отлично. Анечка, меня ни с кем не соединять, пожалуйста. Николай, вот я хотел тут с вами посоветоваться. Последнее время так что-то тяжело работать стало на заводе. То тут срыв, то там... Да что говорить, вы сами все лучше меня знаете, по своему цеху видите... Вы во втором цехе работаете, верно?

- Да во втором...

- Тяжелая сейчас ноша руководить заводом...

- Да уж это точно... вам не позавидуешь...

- Ну, а работать-то надо... Кемерово второй месяц изоляторы не присылает, Липецк металл задерживает опять... С Арменией теперь связей никаких... Э, да что говорить... Сейчас ни от кого нельзя ничего потребовать... Снабженцам через такие унижения приходится проходить... Да, ладно, чего жаловаться. Это моя работа, мои проблемы. Это я уж так... Всю страну лихорадит...

- Это уж точно...

- Да еще проблема - оборудование у нас сам знаешь какое, кое-что довоенное еще...

Недавно в каком-то цехе был, смотрю табличку на станке - тридцать  
девятый год...

- Да есть еще старее станки, в нашем цехе два станка тридцать  
шестого года...

- Что вы говорите? Я и не знал даже... Меня-то еще и на свете тогда не было, в тридцать шестом-то году... В общем, что-то надо предпринимать, пока полностью не встали...

- Но мы же запросили две новых поточных линии...

- Да не дают их нам уже второй год. И видно, не дадут в ближайшем будущем... Что-то надо сейчас делать... Вот я и хочу ваше мнение узнать, Николай Петрович, как сделать, чтобы станки не встали? Вы ведь у нас уже шестой или седьмой год работаете?

- Вообще-то пятый...

- Разве? А мне казалось, что уже давно вы у нас... Но вы, я знаю, уже хорошо освоились, вошли в курс дела... Очень хорошо вообще о вас отзываются... И с работягами язык нашли, и с ИТР... И взгляд у вас еще свежий, поэтому и советуюсь с вами. Видимо, надеяться на централизованное пополнение станочного парка не приходится, выкручиваться надо самим.

- Да, судя по всему, да. На других заводах тоже ведь так.

- Да, уж это точно... А как вы думаете, может, нам приспособить один из



наших цехов, чтобы он выпускал детали, запчасти к нашему же собственному оборудованию? Мы ведь даже для новых станков вряд ли получим сейчас запчасти?

-Правильно, конечно. Ведь у нас кое-что делается в шестом цехе, по-моему.

-Да, я просил попробовать. Кое-что удастся, но вообще-то вы знаете это цех.

Слабенький цех.

-Да, это уж точно.

-Вы вообще там часто бываете?

-Да приходится, они нам ведь инструменты точат... Приходится все время ходить просить - сделайте, ну поскорее, работа стоит...

-Да... Нет, ну вообще-то там есть неплохие ребята - Тихонов, Бавыкин Алексей...

-Да, эти ребята - высший класс, асы... А Володька там еще недавно молоденький появился - тоже молодец, старается...

-А какой это Володька? Рыженький такой?

-Нет, он не рыженький вроде... Невысокий такой, весь аккуратненький...

-Не знаю еще его... Ну хорошо, если хороший работник, буду знать теперь... Так вот, не сделать ли нам в этом цехе участок запчастей? Пусть завод обеспечивают... И заявки им подавать предварительные на изготовление, по цехам же знают, что нужно в первую очередь или что может понадобится...

-Верно, можно, я думаю. Нужно только, чтобы кто-то этим специально и занимался, больше ничем. Именно специальный участок нужно выделить, чтобы люди были закреплены. И задание у них будет только по запчастям, тогда и ответственность будет, и работу спросить можно.

-А вот это правильно! Участок такой нужно обязательно структурно выделить, это вы правильно предлагаете. Конечно, сначала будет немало трудностей, неразберихи - дело-то новое...

-Конечно, но я думаю, наладится.

-И ребят нужно будет на этот участок самых ответственных поставить. Слушай, Коль, а если этот участок сделать в шестом цехе? И ребят туда этих, о которых ты говорил - Бавыкина, Тихонова, Володьку твоего... Справятся они, как ты думаешь?

-Да справятся, конечно, ребята отличные!

-Вот и хорошо... Ты прав - надо отдельный участок и именно этих ребят туда... Тут придется весь цех шестой структурно реорганизовать, правда... Но это давно пора сделать, мы же уже говорили... Ну, так и сделаем. Спасибо тебе за идеи...

А знаешь еще что? Вот поговорил я с тобой и подумал: давай-ка тебя мы бросим на это дело! Начальником шестого цеха! Мне ведь об этом мужики-ветераны давно говорили - поручи шестой цех Николаю! Давай, берись! Идей-то у тебя достаточно, человек ты ответственный...

-Ой, Александр Павлович, да что вы... Да я...

-Ну подумай, подумай... Я в сорок лет стал начальником цеха, а ты в тридцать. Улавливаешь разницу? Идеи есть, возможности есть, опыт уже есть... Ну и зарплата, естественно, будет значительно больше... Деньги-то небось нужны, семью кормить...

-Да нужны, конечно... Но страшновато...

-А чего бояться? Из всех наших молодых кадров ты самый надежный, честно скажу. Верю, что не подведешь. Ну, в принципе - что, договорились?

-Да я...

-Я понимаю... Но в принципе, значит, договорились. Слушай, а чего резину тянуть?Принимай цех с понедельника!

-Как, прямо с понедельника?

Конечно! Анечка, подготовь мне проект приказа - Семенова Николая Петровича назначить начальником шестого цеха. Ну, Коль, я на тебя надеюсь! Не подведи!

### ***2.1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ***

По каждой контролируемой теме учебной дисциплины обучающимся предлагается вариантов для тестирования.

В каждый вариант для тестирования включено не менее 10 вопросов и заданий в тестовых формах: в закрытой и открытой, на установление последовательности и соответствия.

В вопросах в закрытой форме дано 4 дистракторов (вариантов ответов), среди которых есть правильный и несколько неправильных, но максимально похожих на правильный ответ. Каждый дистрактор состоит не более чем из 7 слов.

Все варианты для тестирования по одной теме одинаковы по структуре содержания и равнозначны по сложности вопросов и заданий.

#### **Тема: Введение в дисциплину**

1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия – это

- А) общение
- Б) коммуникация
- В) интеракция
- Г) перцепция

2. Коммуникатор, инициатор коммуникации – это

- А) адресант
- Б) адресат
- В) коммуникант
- Г) реципиент

3. Получатель информации – это

- А) адресат

- Б) адресант
- В) коммуникатор
- Г) субъект

4. Предмет общения – это

- А) партнер по общению как субъект
- Б) стремлении человека к познанию и оценке других людей
- В) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
- Г) образ самого себя и других людей – участников общения

5. Соотнесите понятие и определение

1) предмет общения	А) другой человек, партнер по общению как субъект
2) потребность в общении	В) стремление человека к познанию и оценке других людей, к самопознанию и самооценке
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

6. Соотнесите понятие и определение

1) задачи общения	А) цель, на достижение которой в данных конкретных условиях направлены разнообразные действия
2) продукт общения	В) образование материального и духовного характера, создающееся в итоге общения
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

7. Общение как деятельность рассматривал

- А) А.Н. Леонтьев
- Б) А.В. Запорожец
- В) Д.Б. Эльконин
- Г) В.В. Давыдов

8. Средства передачи сообщения, канал связи

- А) код
- Б) сообщение
- В) результат
- Г) язык

9. Вид общения, при котором, что говорится, передается непосредственно с помощью произнесенных голосом слов.

- А) вербальное общение
- Б) невербальное общение
- В) биологическое общение
- Г) социальное общение

10. Вид общения, направленный на получение необходимой информации для собственного развития и самосовершенствования

- А) когнитивное взаимодействие
- Б) материальное общение

- В) мотивационное общение
- Г) деятельностное общение

### Тема: Теоретические основы психологии общения

#### 1. Соотнесите вид общения с его характеристикой

1) Когнитивное взаимодействие	А) направлено на получение необходимой информации для собственного развития и самосовершенствования
2) Материальное общение	В) имеет целью получить в результате какие – то ценные блага или денежные средства
3) Мотивационное общение	Г) необходимость в чем-либо формирует у личности потребность в контакте с другими людьми
4) Деятельностное общение	Д) расширения границ собственной сущности или раскрытия индивидуального потенциала для последующего успеха

#### 2. Соотнесите уровень общения с его характеристикой

1) Примитивный уровень общения	А) человек не хочет или не может настроить себя на контакт, если ему не интересно, что говорит визави, то он его совершенно не слушает
2) Манипулятивный уровень	В) предполагает достижение каких-то своих целей за счёт собеседника
3) Деловой уровень общения	Г) собеседников объединяет одна и та же цель, вперёд выдвигается какое-то общее дело
4) Духовный уровень общения	Д) предполагает открытие своей личности собеседнику

3. Какая функция общения заключается в том, что осуществляется непосредственное или косвенное влияние на члена группы с целью изменения или сохранения на том же уровне его поведения, действий, состояния, общей активности, особенностей восприятия, системы ценностей и отношений.

- А) Регулятивная функция.
- Б) Функция социально-психологического отражения.
- В) Познавательная функция.
- Г) Экспрессивная функция.

4. Функция общения, которая заключается в том, что в результате систематических контактов в ходе совместной деятельности члены группы овладевают различными знаниями о самих себе, своих друзьях, способах наиболее рационального решения поставленных перед ними задач.

- А) Познавательная функция.
- Б) Функция социально-психологического отражения.
- В) Регулятивная функция.
- Г) Экспрессивная функция.

5. Стиль общения, который обычно задается культурой, в которой живет человек.

- А) Ритуальный стиль
- Б) Императивный стиль
- В) Манипулятивный стиль

Г) Гуманистический стиль

6. Соотнесите стиль общения с его характеристикой

1) Ритуальный стиль	А) Этот стиль обычно задается культурой, в которой живет человек.
2) Императивный стиль	В) Это авторитарная, директивная форма взаимодействия. Цель этого стиля – достижение контроля над поведением другого, над его установками или принуждение к определенным действиям и решениям.
3) Манипулятивный стиль	Г) Цель этого стиля общения завуалирована, влияние на собеседника осуществляется скрытно.
4) Гуманистический стиль	Д) К этому стилю относятся все разновидности диалогического общения: это равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание.

7. Какая сторона общения заключается в восприятии внешних признаков собеседника, в соотнесении их с его личностными характеристиками, в интерпретации и прогнозировании на этой основе его поступков?

- А) Перцептивная сторона общения
- Б) Коммуникативная сторона общения
- В) Императивная сторона общения
- Г) Интегративная сторона общения

8. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в грубом обобщении, оценке в черно-белых красках?

- А) хало-эффект
- Б) эффект снисхождения
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

9. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков?

- А) эффект снисхождения
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

10. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в стремлении усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений?

- А) эффект центральной тенденции
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

11. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в склонности подчеркивать противоположные своим положительным чертам черты окружающих?

- А) эффект контраста
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

12. Соотнесите механизм общения с его характеристикой

1) Идентификация	А) способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место.
2) Эмпатия	В) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому человеку.
3) Аттракция	Г) умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника к нам; это способность позитивно расположить, настроить его по отношению к нам.
4) Рефлексия	Д) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению.

13. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта – это

- А) Каузальная атрибуция
- Б) Рефлексия
- В) Аттракция
- Г) Эмпатия

14. Стратегия взаимодействия, которая предполагает максимальное достижение участниками своих целей – это

- А) Сотрудничество
- Б) Противодействие
- В) Компромисс
- Г) Избегание

15. Стратегия взаимодействия, которая предполагает частичное, промежуточное (зачастую, временное) достижение целей партнеров ради сохранения условного равенства и сохранения отношений – это

- А) Компромисс
- Б) Противодействие
- В) Сотрудничество
- Г) Избегание

### **Тема Средства общения**

1. Двусторонний канал связи, при котором адресант и адресат меняются ролями – это

- А) Диалогическое общение
- Б) Монологическое общение
- В) Вербальное общение
- Г) Невербальное общение

2. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А) Все ответы верны
- Б) Кинесика
- В) Проксемика
- Г) Такетика

3. Невербальными средствами общения являются

- А) Взгляд
- Б) Походка
- В) Рукопожатие
- Г) Телефон

в) Электронная почта

4. Персональная дистанция в процессе общения:

А) 120-350см

Б) 15-50см

В) 50-120см

Г) Свыше 350см

5. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

А) Дистанция между общающимися

Б) Мимика

В) Похлопывание по спине

Г) Телефон

Д) Угол общения партнеров

6. Просодическими средствами невербального общения выступают

А) Громкость голоса

Б) Дистанция между общающимися

В) Жесты

Г) Интонация

Д) Плач

**7. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**

А) Жестов

Б) Информационных технологий

В) Похлопываний по плечу

Г) Устной речи

**8. Установите соответствие**

**Коммуникативные барьеры:**

1. Понятийный барьер

2. Барьер восприятия

3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

9. Вид коммуникативных жестов, которые несут информацию, которую жестикулирующий намеренно передает адресату – это

А) Коммуникативные жесты-эмблемы

Б) Симптоматические жесты-эмблемы

В) Жесты-регуляторы

Г) Жесты-иллюстраторы

10. Вид жестов, сопровождающих речь в коммуникативном акте, изображающих то, что уже выражено словами – это

А) Жесты-иллюстраторы

Б) Симптоматические жесты-эмблемы

В) Жесты-регуляторы

Г) Коммуникативные жесты-эмблемы

11. Общее название ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара – это

А) Просодика

Б) Такесика

В) Кинесика

Г) Проксемика.

12. Невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов и т.д.) – это

А) Такесика

Б) Просодика

В) Кинесика

Г) Проксемика.

**Тема: Деловое общение**

1. Что понимается под этикетом?

А) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе

Б) культурная и правильная речь

В) правила поведения за столом

Г) умение избегать конфликтов

2. Какую из формулировок Кант указывает в своем категорическом императиве?

А) поступай так, как бы ты хотел, чтобы поступали по отношению к тебе

Б) поступай только в соответствии со своими желаниями и потребностями

В) поступай так, чтобы удовлетворять свои потребности

Г) поступай так, чтобы удовлетворять потребности окружающих

3. Что такое совесть?

А) чувство вины за что-либо

Б) самооценка человеком своих поступков с точки зрения общепринятой или корпоративной этики

В) совокупность этических норм поведения

Г) ничего из перечисленного

4. Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:

А) нормы

Б) вина

В) мораль

Г) ответственность

5. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:

А) нравственный идеал

Б) образец

В) мораль

Г) положительный пример

6. Часть сознания человека, которая оказывает прямое воздействие на его практическую деятельность:

А) самооценка

Б) вина

В) мораль

Г) ответственность

7. Совесть человека – это ...

8. *Нравственные принципы* – исходные начала, обуславливающие ...

9. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Этика	А) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии
2) Этикет	Б) система человеческого опыта, синтезирующего в себе духовную и материальную реальность



3) Профессиональная этика	В) форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах
---------------------------	---

10. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Нравственные категории	А) понятия морали, с помощью которых мы определяем ее содержание
2) Нравственные нормы	Б) соответствующие требования и правила поведения человека в повседневной жизни, обусловленные нравственными категориями
3) Нравственные принципы	В) исходные начала, обуславливающие моральные нормы поведения человека
4) Нравственные идеалы	Г) образцы поведения, к которым необходимо стремиться, считая их наиболее разумными, полезными

11. Установите соответствие между принципами делового этикета и их содержанием:

1) Здравый смысл	А) Нормы делового этикета направлены на поддержание порядка, организованности и другие разумные цели
2) Удобство.	Б) Нормы делового этикета не должны мешать деловым отношениям и тормозить развитие экономики
3) Универсализм.	В) Следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма делового этикета была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений
4) Эффективность.	Г) Суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в коллективе

12. Установите соответствие между формой делового общения и определением:

1) Деловые переговоры	А) форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению
2) Деловая дискуссия	Б) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений по сути решаемой проблемы)
3) Деловое совещание	В) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения

13. Установите соответствие между свойством имиджа и описанием:

1) Адресность	А) ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность
---------------	--

	(партнеры, поклонники, сотрудники)
2) Активность	Б) предполагает наличие способности воздействовать на сознание, эмоции, деятельность других людей
3) Динамичность	В) способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменением личности
4) Пластичность	Г) оперативное изменение имиджа в соответствии с экономическими, политическими, социальными и другими условиями

### Тема: Личности и индивидуальность

1. Целостная характеристика психической деятельности за определенный период времени, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности, предшествующего состояния и психических свойств личности – это

- А) Психические состояния
- Б) Психические процессы
- В) Психические свойства личности
- Г) Психические явления

2. Типичность психических состояний и индивидуальные качества определенных сторон психики человека, его психических процессов – это

- А) Психические свойства личности
- Б) Психические процессы
- В) Психические состояния
- Г) Психические явления

3. Познательный процесс психического отражения отдельных свойств предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств – это

- А) ощущение
- Б) восприятие
- В) внимание
- Г) память

4. Психический процесс направленности сознания на восприятие субъективно-избирательной информации – это

- А) внимание
- Б) восприятие
- В) ощущение
- Г) память

5. Реакция на меру удовлетворения потребностей организма в жизненных ресурсах – это

- А) Эмоциональное состояние
- Б) Эмоция
- В) Чувство
- Г) Аффект

6. Внутренние силы, которые связаны с осознанными, осмысленными и прочувствованными потребностями личности и побуждают ее к определенной деятельности – это

- А) Мотивы
- Б) Эмоции
- В) Потребности
- Г) Чувства

7. Внутренняя настроенность (предрасположенность) на осуществление той или иной деятельности или торможение собственной активности – это

- А) Установки
- Б) Цели
- В) Темперамент
- Г) Способности

8. Врожденные особенности человека, обуславливающие динамические характеристики интенсивности и скорости его реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде – это

- А) Темперамент
- Б) Цели
- В) Установки
- Г) Способности

9. Установите соответствие между свойством темперамента и описанием:

1) сенситивность	А) чувствительность, заключающаяся в психической реакции на силу внешних воздействий
2) реактивность	Б) сила эмоциональной реакции человека на внешние и внутренние раздражители
3) резистентность	В) сопротивляемость неблагоприятным условиям, тормозящим деятельность
4) ригидность	Г) негибкостью приспособления к внешним условиям

10. Установите соответствие между типом темперамента и описанием:

1) Холерик	А) человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно
2) Сангвиник	Б) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
3) Флегматик	В) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, эмоции проявляются замедленно; обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных ситуациях
4) Меланхолик	Г) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать растерянность, результаты деятельности могут ухудшиться по сравнению со спокойной привычной ситуацией

11. Человек как единичное природное существо, представитель вида Homo sapiens – это

- А) индивид
- Б) личность
- В) индивидуальность

Г) субъект деятельности

12. Системное свойство индивида, формирующееся в совместной деятельности и общении – это

А) личность

Б) индивид

В) индивидуальность

Г) субъект деятельности

13. Совокупность психических, физиологических и социальных особенностей конкретного человека с точки зрения его уникальности, своеобразия и неповторимости – это

А) индивидуальность

Б) личность

В) индивид

Г) субъект деятельности

### Тема Личность и группа

1. Субъективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми – это

А) Межличностные отношения

Б) Социальные роли

В) Ролевые ожидания

2. Совокупность прав и обязанностей человека, обусловленных его позицией в определенной социальной системе – это

А) Социальный статус

Б) Социальная роль

В) Ролевое ожидание

Г) Социальный стереотип

3. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Социальная роль	А) нормативная система действий, ожидаемых от индивида, в соответствии с его социальным статусом
2) Социальная установка	Б) готовность определенным образом воспринимать и оценивать людей
3) Социальный стереотип	В) чрезмерное обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение и влияющее на систему отношений человека, способы поведения, мыслительные процессы, суждения
4) Социальный статус	Г) совокупность прав и обязанностей человека, обусловленных его позицией в определенной социальной системе

4. Установите соответствие между видами социальных групп и их определением:

1) Условные группы	А) объединения людей, не имеющих непосредственных взаимоотношений, прямых контактов друг с другом
2) Реальные группы	Б) объединяют людей, действительно связанных определенными отношениями (например, школьный класс, рабочая бригада, семья и т.д.)
3) Неформальные группы	В) добровольные объединения людей, связанных между собой общими интересами, симпатиями либо деловыми соображениями
4) Референтные группы	Г) группы, значимые для человека, с которыми он соотносит себя как с эталоном и на нормы, ценности, мнения и оценки которых он ориентируется

5. Установите соответствие между уровнем развития группы и определением:

1) Диффузная группа	А) группа, члены которой вступают в отношения, которые опосредуются не содержанием групповой деятельности, а только личными симпатиями (группа приятелей);
2) Ассоциация	Б) члены группы вступают в отношения, которые опосредуются только лично значимыми целями (группа нумизматов и т.п.);
3) Корпорация	В) члены группы вступают в отношения, опосредуемые частно-групповыми интересами или целями, не выходящими за рамки группы (группа бизнесменов);
4) Коллектив	Г) группа, члены которой вступают в отношения, опосредуемые единством личных, групповых и общественных интересов (трудовой коллектив)

6. Установите соответствие между динамическим процессом группы и определением:

1) <i>Нормообразование</i>	А) выработка групповых правил и ценностей
2) <i>Групповое давление</i>	Б) воздействие группы на мнения и поведение индивидов
3) <i>Конформизм</i>	В) изменение поведения или установок личности в результате реального или воображаемого давления группы
4) <i>Принятие группового решения</i>	Г) выбор из ряда альтернатив, осуществляемый группой в условиях взаимного обмена информацией при решении общей задачи

7. Качественная характеристика межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности – это

- А) Социально-психологический климат группы
- Б) Психологическая совместимость
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

8. Проявление тех или иных свойств отдельных членов группы, от которого зависит успешное выполнение групповой деятельности – это

- А) Психологическая совместимость
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

9. Совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе межличностных предпочтений и отвержений, симпатий и антипатий – это

- А) Социометрическая структура группы
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Психологическая совместимость
- Г) Групповая динамика

10. Установите последовательность стадий развития коллектива

- А) диффузная группа
- Б) коллектив
- В) кооперация
- Г) ассоциация

11. Установите последовательность стадий конфликта

- А) стадия характеризуется появлением условий, создающих возможности для возникновения конфликта в будущем;
- Б) стадии становятся очевидным намерения участников конфликта разрешить создавшуюся конфликтную ситуацию;

- В) стадия конфликта наступает, когда намерения его участников воплощаются в конкретные формы поведения;
- Г) стадия конфликта характеризуется тем, какие последствия (позитивные и негативные) наступают после разрешения конфликта;
- Д) стадия характеризуется таким развитием событий, при котором конфликт становится очевидным для его участников.

## **2.2 КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Контрольно-оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся обеспечивают решение следующих задач:

- оценка достижения обучающимися запланированных результатов обучения по учебной дисциплине, указанных в п. 1.2 РПД, и оценка компетенций обучающихся на этапе освоения данной учебной дисциплины (определение уровня сформированности компетенций, элементами которых являются указанные результаты обучения);
- принятие решения о необходимости внесения изменений и дополнений в РПД и (или) КОС по учебной дисциплине.

### *2.2.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА*

1. Психология общения как наука.
2. Понятие и сущность общения.
3. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
4. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
5. Классификация общения.
6. Виды общения.
7. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
8. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон
9. Вербальные средства общения.
10. Речь и язык в общении.
11. Диалогические и монологические коммуникации.
12. Невербальные средства общения.
13. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика.
14. Классификация жестов.
15. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации.
16. Нравственные основы общения.
17. Понятия этика и мораль.
18. Этические принципы делового общения.
19. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
20. Средства делового общения.

21. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
22. Имидж как средство делового общения.
23. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти.
24. Свойства и виды внимания.
25. Эмоциональные состояния.
26. Сферы эмоциональных проявлений личности.
27. Типология темперамента
28. Взаимодействие в группе.
29. Виды социальных групп.
30. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива.
31. Конфликты. Психология конфликта и его функции.
32. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт.
33. Причины возникновения конфликтных ситуаций.
34. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности.

### 2.2.2 БТЗ ДЛЯ ЗАЧЕТА

#### Вариант 1

1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия – это

- А) общение
- Б) коммуникация
- В) интеракция
- Г) перцепция

2. Соотнесите вид общения с его характеристикой

1) Когнитивное взаимодействие	А) направлено на получение необходимой информации для собственного развития и самосовершенствования
2) Материальное общение	В) имеет целью получить в результате какие – то ценные блага или денежные средства
3) Мотивационное общение	Г) необходимость в чем-либо формирует у личности потребность в контакте с другими людьми
4) Деятельностное общение	Д) расширения границ собственной сущности или раскрытия индивидуального потенциала для последующего успеха

3. Что понимается под этикетом?

- А) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе
- Б) культурная и правильная речь
- В) правила поведения за столом
- Г) умение избегать конфликтов

4. Целостная характеристика психической деятельности за определенный период времени, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности, предшествующего состояния и психических свойств личности – это

- А) Психические состояния
- Б) Психические процессы
- В) Психические свойства личности
- Г) Психические явления

5. Субъективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми – это

- А) Межличностные отношения
- Б) Социальные роли
- В) Ролевые ожидания
- Г) Социальный стереотип

6. Двусторонний канал связи, при котором адресант и адресат меняются ролями – это

- А) Диалогическое общение
- Б) Монологическое общение
- В) Вербальное общение
- Г) Невербальное общение

7. Коммуникатор, инициатор коммуникации – это

- А) адресант
- Б) адресат
- В) коммуникант
- Г) реципиент

8. Соотнесите уровень общения с его характеристикой

1) Примитивный уровень общения	А) человек не хочет или не может настроить себя на контакт, если ему не интересно, что говорит визави, то он его совершенно не слушает
2) Манипулятивный уровень	В) предполагает достижение каких-то своих целей за счёт собеседника
3) Деловой уровень общения	Г) собеседников объединяет одна и та же цель, вперёд выдвигается какое-то общее дело
4) Духовный уровень общения	Д) предполагает открытие своей личности собеседнику

9. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А) Все ответы верны
- Б) Кинесика
- В) Проксемика
- Г) Такетика

10. Какую из формулировок Кант указывает в своем категорическом императиве?

- А) поступай так, как бы ты хотел, чтобы поступали по отношению к тебе
- Б) поступай только в соответствии со своими желаниями и потребностями
- В) поступай так, чтобы удовлетворять свои потребности
- Г) поступай так, чтобы удовлетворять потребности окружающих

### *Вариант 2*

1. Получатель информации – это

- А) адресат
- Б) адресант



В) коммуникатор

Г) субъект

2. Какая функция общения заключается в том, что осуществляется непосредственное или косвенное влияние на члена группы с целью изменения или сохранения на том же уровне его поведения, действий, состояния, общей активности, особенностей восприятия, системы ценностей и отношений.

А) Регулятивная функция.

Б) Функция социально-психологического отражения.

В) Познавательная функция.

Г) Экспрессивная функция.

3. Невербальными средствами общения являются

А) Взгляд

Б) Походка

В) Рукопожатие

Г) Телефон

Д) Электронная почта

4. Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:

А) нормы

Б) вина

В) мораль

Г) ответственность

5. Типичность психических состояний и индивидуальные качества определенных сторон психики человека, его психических процессов – это

А) Психические свойства личности

Б) Психические процессы

В) Психические состояния

Г) Психические явления

6. Совокупность прав и обязанностей человека, обусловленных его позицией в определенной социальной системе – это

А) Социальный статус

Б) Социальная роль

В) Ролевое ожидание

Г) Социальный стереотип

7. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Социальная роль	А) нормативная система действий, ожидаемых от индивида, в соответствии с его социальным статусом
2) Социальная установка	Б) готовность определенным образом воспринимать и оценивать людей
3) Социальный стереотип	В) чрезмерное обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение и влияющее на систему отношений человека, способы поведения, мыслительные процессы, суждения
4) Социальный статус	Г) совокупность прав и обязанностей человека, обусловленных его позицией в определенной социальной системе

8. Познавательный процесс психического отражения отдельных свойств предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств – это

- А) ощущение
- Б) восприятие
- В) внимание
- Г) память

9. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Этика	А) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии
2) Этикет	Б) система человеческого опыта, синтезирующего в себе духовную и материальную реальность
3) Профессиональная этика	В) форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах

10. Персональная дистанция в процессе общения:

- А) 120-350см
- Б) 15-50см
- В) 50-120см
- Г) Свыше 350см

### *Вариант 3*

1. Предмет общения – это

- А) партнер по общению как субъект
- Б) стремлении человека к познанию и оценке других людей
- В) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
- Г) образ самого себя и других людей – участников общения

2. Функция общения, которая заключается в том, что в результате систематических контактов в ходе совместной деятельности члены группы овладевают различными знаниями о самих себе, своих друзьях, способах наиболее рационального решения поставленных перед ними задач.

- А) Познавательная функция.
- Б) Функция социально-психологического отражения.
- В) Регулятивная функция.
- Г) Экспрессивная функция.

3. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- А) Дистанция между общающимися
- Б) Мимика
- В) Похлопывание по спине
- Г) Телефон
- Д) Угол общения партнеров

4. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:

- А) нравственный идеал
- Б) образец
- В) мораль
- Г) положительный пример

5. Психический процесс направленности сознания на восприятие субъективно-избирательной информации – это

- А) внимание

- Б) восприятие
- В) ощущение
- Г) память

6. Установите соответствие между видами социальных групп и их определением:

1) Условные группы	А) объединения людей, не имеющих непосредственных взаимоотношений, прямых контактов друг с другом
2) Реальные группы	Б) объединяют людей, действительно связанных определенными отношениями (например, школьный класс, рабочая бригада, семья и т.д.)
3) Неформальные группы	В) добровольные объединения людей, связанных между собой общими интересами, симпатиями либо деловыми соображениями
4) Референтные группы	Г) группы, значимые для человека, с которыми он соотносит себя как с эталоном и на нормы, ценности, мнения и оценки которых он ориентируется

7. Установите последовательность стадий конфликта

- А) стадия характеризуется появлением условий, создающих возможности для возникновения конфликта в будущем;
- Б) стадии становятся очевидным намерения участников конфликта разрешить создавшуюся конфликтную ситуацию;
- В) стадия конфликта наступает, когда намерения его участников воплощаются в конкретные формы поведения;
- Г) стадия конфликта характеризуется тем, какие последствия (позитивные и негативные) наступают после разрешения конфликта;
- Д) стадия характеризуется таким развитием событий, при котором конфликт становится очевидным для его участников.

8. Совокупность психических, физиологических и социальных особенностей конкретного человека с точки зрения его уникальности, своеобразия и неповторимости – это

- А) индивидуальность
- Б) личность
- В) индивид
- Г) субъект деятельности

9. Установите соответствие между свойством темперамента и описанием:

1) сенситивность	А) чувствительность, заключающаяся в психической реакции на силу внешних воздействий
2) реактивность	Б) сила эмоциональной реакции человека на внешние и внутренние раздражители
3) резистентность	В) сопротивляемость неблагоприятным условиям, тормозящим деятельность
4) ригидность	Г) негибкостью приспособления к внешним условиям

10. Часть сознания человека, которая оказывает прямое воздействие на его практическую деятельность:

- А) самооценка
- Б) вина
- В) мораль
- Г) ответственность

Вариант 4

1. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Нравственные категории	А) понятия морали, с помощью которых мы определяем ее содержание
2) Нравственные нормы	Б) соответствующие требования и правила поведения человека в повседневной жизни, обусловленные нравственными категориями
3) Нравственные принципы	В) исходные начала, обуславливающие моральные нормы поведения человека
4) Нравственные идеалы	Г) образцы поведения, к которым необходимо стремиться, считая их наиболее разумными, полезными

2. Просодическими средствами невербального общения выступают

- А) Громкость голоса
- Б) Дистанция между общающимися
- В) Жесты
- Г) Интонация
- Д) Плач

3. Реакция на меру удовлетворения потребностей организма в жизненных ресурсах – это

- А) Эмоциональное состояние
- Б) Эмоция
- В) Чувство
- Г) Аффект

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- А) Жестов
- Б) Информационных технологий
- В) Определенного темпа речи
- Г) Похлопываний по плечу
- Д) Устной речи

5. Стиль общения, который обычно задается культурой, в которой живет человек.

- А) Ритуальный стиль
- Б) Императивный стиль
- В) Манипулятивный стиль
- Г) Гуманистический стиль

6. Соотнесите понятие и определение

1) предмет общения	А) другой человек, партнер по общению как субъект
2) потребность в общении	В) стремление человека к познанию и оценке других людей, к самопознанию и самооценке
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

7. Общение как деятельность рассматривал

- А) А.Н. Леонтьев
- Б) А.В. Запорожец
- В) Д.Б. Эльконин

Г) В.В. Давыдов

8. Какая сторона общения заключается в восприятии внешних признаков собеседника, в соотнесении их с его личностными характеристиками, в интерпретации и прогнозировании на этой основе его поступков?

- А) Перцептивная сторона общения
- Б) Коммуникативная сторона общения
- В) Императивная сторона общения
- Г) Интегративная сторона общения

9. Соотнесите механизм общения с его характеристикой

1) Идентификация	А) способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место.
2) Эмпатия	В) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому человеку.
3) Аттракция	Г) умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника к нам; это способность позитивно расположить, настроить его по отношению к нам.
4) Рефлексия	Д) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению.

10. Вид коммуникативных жестов, которые несут информацию, которую жестикулирующий намеренно передает адресату – это

- А) Коммуникативные жесты-эмблемы
- Б) Симптоматические жесты-эмблемы
- В) Жесты-регуляторы
- Г) Жесты-иллюстраторы

*Вариант 5*

1. Соотнесите понятие и определение

1) задачи общения	А) цель, на достижение которой в данных конкретных условиях направлены разнообразные действия
2) продукт общения	В) образование материального и духовного характера, создающееся в итоге общения
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

2. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в грубом обобщении, оценке в черно-белых красках?

- А) хало-эффект
- Б) эффект снисхождения
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

3. Установите соответствие

Коммуникативные барьеры:

- 1. Понятийный барьер
- 2. Барьер восприятия
- 3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

4. Установите соответствие между принципами делового этикета и их содержанием:

1) Здравый смысл	А) Нормы делового этикета направлены на поддержание порядка, организованности и другие разумные цели
2) Удобство.	Б) Нормы делового этикета не должны мешать деловым отношениям и тормозить развитие экономики
3) Универсализм.	В) Следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма делового этикета была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений
4) Эффективность.	Г) Суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в коллективе

5. Внутренние силы, которые связаны с осознанными, осмысленными и прочувствованными потребностями личности и побуждают ее к определенной деятельности – это

- А) Мотивы
- Б) Эмоции
- В) Потребности
- Г) Чувства

6. Установите последовательность стадий развития коллектива

- А) диффузная группа
- Б) коллектив
- В) кооперация
- Г) ассоциация

7. Системное свойство индивида, формирующееся в совместной деятельности и общении – это

- А) личность
- Б) индивид
- В) индивидуальность
- Г) субъект деятельности

8. Установите соответствие между свойством имиджа и описанием:

1) Адресность	А) ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность (партнеры, поклонники, сотрудники)
---------------	---

2) Активность	Б) предполагает наличие способности воздействовать на сознание, эмоции, деятельность других людей
3) Динамичность	В) способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменением личности
4) Пластичность	Г) оперативное изменение имиджа в соответствии с экономическими, политическими, социальными и другими условиями

9. Невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов и т.д.) – это

- А) Такесика
- Б) Просодика
- В) Кинесика
- Г) Проксемика.

10. Стратегия взаимодействия, которая предполагает частичное, промежуточное (зачастую, временное) достижение целей партнеров ради сохранения условного равенства и сохранения отношений – это

- А) Компромисс
- Б) Противодействие
- В) Сотрудничество
- Г) Избегание

*Вариант 6*

1. Средства передачи сообщения, канал связи

- А) код
- Б) сообщение
- В) результат
- Г) язык

2. Соотнесите стиль общения с его характеристикой

1) Ритуальный стиль	А) Этот стиль обычно задается культурой, в которой живет человек.
2) Императивный стиль	В) Это авторитарная, директивная форма взаимодействия. Цель этого стиля – достижение контроля над поведением другого, над его установками или принуждение к определенным действиям и решениям.
3) Манипулятивный стиль	Г) Цель этого стиля общения завуалирована, влияние на собеседника осуществляется скрытно.
4) Гуманистический стиль	Д) К этому стилю относятся все разновидности диалогического общения: это равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание.

3. Вид жестов, сопровождающих речь в коммуникативном акте, изображающих то, что уже выражено словами – это

- А) Жесты-иллюстраторы
- Б) Симптоматические жесты-эмблемы
- В) Жесты-регуляторы

Г) Коммуникативные жесты-эмблемы

4. Установите соответствие между формой делового общения и определением:

1) Деловые переговоры	А) форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению
2) Деловая дискуссия	Б) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений по сути решаемой проблемы)
3) Деловое совещание	В) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения

5. Человек как единичное природное существо, представитель вида *Homo sapiens* – это

- А) индивид
- Б) личность
- В) индивидуальность
- Г) субъект деятельности

6. Качественная характеристика межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности – это

- А) Социально-психологический климат группы
- Б) Психологическая совместимость
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

7. Установите соответствие между уровнем развития группы и определением:

1) Диффузная группа	А) группа, члены которой вступают в отношения, которые опосредуются не содержанием групповой деятельности, а только личными симпатиями (группа приятелей);
2) Ассоциация	Б) члены группы вступают в отношения, которые опосредуются только лично значимыми целями (группа нумизматов и т.п.);
3) Корпорация	В) члены группы вступают в отношения, опосредуемые частно-групповыми интересами или целями, не выходящими за рамки группы (группа бизнесменов);
4) Коллектив	Г) группа, члены которой вступают в отношения, опосредуемые единством личных, групповых и общественных интересов (трудовой коллектив)

8. Внутренняя настроенность (предрасположенность) на осуществление той или иной деятельности или торможение собственной активности – это

- А) Установки
- Б) Цели
- В) Темперамент
- Г) Способности

9. Общее название ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения – это

- А) Просодика



- Б) Такесика
- В) Кинесика
- Г) Проксемика.

10. Стратегия взаимодействия, которая предполагает максимальное достижение участниками своих целей – это

- А) Сотрудничество
- Б) Противодействие
- В) Компромисс
- Г) Избегание

*Вариант 7*

1. Вид общения, при котором, что говорится, передается непосредственно с помощью произнесенных голосом слов.

- А) вербальное общение
- Б) невербальное общение
- В) биологическое общение
- Г) социальное общение

2. Врожденные особенности человека, обуславливающие динамические характеристики интенсивности и скорости его реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде – это

- А) Темперамент
- Б) Цели
- В) Установки
- Г) Способности

3. Установите соответствие между динамическим процессом группы и определением:

1) <i>Нормообразование</i>	А) выработка групповых правил и ценностей
2) <i>Групповое давление</i>	Б) воздействие группы на мнения и поведение индивидов
3) <i>Конформизм</i>	В) изменение поведения или установок личности в результате реального или воображаемого давления группы
4) <i>Принятие группового решения</i>	Г) выбор из ряда альтернатив, осуществляемый группой в условиях взаимного обмена информацией при решении общей задачи

4. Проявление тех или иных свойств отдельных членов группы, от которого зависит успешное выполнение групповой деятельности – это

- А) Психологическая совместимость
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

5. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта – это

- А) Каузальная атрибуция
- Б) Рефлексия
- В) Аттракция
- Г) Эмпатия

6. Вид общения, направленный на получение необходимой информации для собственного развития и самосовершенствования

- А) когнитивное взаимодействие
- Б) материальное общение
- В) мотивационное общение

Г) деятельностное общение

7. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков?

А) эффект снисхождения

Б) хало-эффект

В) эффект ореола

Г) эффект контраста

8. Установите соответствие между типом темперамента и описанием:

1) Холерик	А) человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно
2) Сангвиник	Б) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
3) Флегматик	В) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, эмоции проявляются замедленно; обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных ситуациях
4) Меланхолик	Г) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать растерянность, результаты деятельности могут ухудшиться по сравнению со спокойной привычной ситуацией

9. Совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе межличностных предпочтений и отвержений, симпатий и антипатий – это

А) Социометрическая структура группы

Б) Социально-психологический климат группы

В) Психологическая совместимость

Г) Групповая динамика

10. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в стремлении усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений?

А) эффект центральной тенденции

Б) хало-эффект

В) эффект ореола

Г) эффект контраста

*Вариант 8*

1. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в склонности подчеркивать противоположные своим положительным чертам черты окружающих?

А) эффект контраста

Б) хало-эффект

В) эффект ореола

Г) эффект контраста

2. Врожденные особенности человека, обуславливающие динамические характеристики интенсивности и скорости его реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде – это

- А) Темперамент
- Б) Цели
- В) Установки
- Г) Способности

3. Установите соответствие между динамическим процессом группы и определением:

1) <i>Нормообразование</i>	А) выработка групповых правил и ценностей
2) <i>Групповое давление</i>	Б) воздействие группы на мнения и поведение индивидов
3) <i>Конформизм</i>	В) изменение поведения или установок личности в результате реального или воображаемого давления группы
4) <i>Принятие группового решения</i>	Г) выбор из ряда альтернатив, осуществляемый группой в условиях взаимного обмена информацией при решении общей задачи

4. Проявление тех или иных свойств отдельных членов группы, от которого зависит успешное выполнение групповой деятельности – это

- А) Психологическая совместимость
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

5. Человек как единичное природное существо, представитель вида *Homo sapiens* – это

- А) индивид
- Б) личность
- В) индивидуальность
- Г) субъект деятельности

6. Качественная характеристика межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности – это

- А) Социально-психологический климат группы
- Б) Психологическая совместимость
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

7. Общение как деятельность рассматривал

- А) А.Н. Леонтьев
- Б) А.В. Запорожец
- В) Д.Б. Эльконин
- Г) В.В. Давыдов

8. Какая сторона общения заключается в восприятии внешних признаков собеседника, в соотнесении их с его личностными характеристиками, в интерпретации и прогнозировании на этой основе его поступков?

- А) Перцептивная сторона общения
- Б) Коммуникативная сторона общения
- В) Императивная сторона общения
- Г) Интегративная сторона общения

9. Соотнесите механизм общения с его характеристикой

1) Идентификация	А) способ познания другого человека, при
------------------	--

	котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место.
2) Эмпатия	В) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому человеку.
3) Аттракция	Г) умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника к нам; это способность позитивно расположить, настроить его по отношению к нам.
4) Рефлексия	Д) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению.

10. Вид коммуникативных жестов, которые несут информацию, которую жестикулирующий намеренно передает адресату – это

- А) Коммуникативные жесты-эмблемы
- Б) Симптоматические жесты-эмблемы
- В) Жесты-регуляторы
- Г) Жесты-иллюстраторы

### Вариант 9

1. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Нравственные категории	А) понятия морали, с помощью которых мы определяем ее содержание
2) Нравственные нормы	Б) соответствующие требования и правила поведения человека в повседневной жизни, обусловленные нравственными категориями
3) Нравственные принципы	В) исходные начала, обуславливающие моральные нормы поведения человека
4) Нравственные идеалы	Г) образцы поведения, к которым необходимо стремиться, считая их наиболее разумными, полезными

2. Просодическими средствами невербального общения выступают

- А) Громкость голоса
- Б) Дистанция между общающимися
- В) Жесты
- Г) Интонация
- Д) Плач

3. Реакция на меру удовлетворения потребностей организма в жизненных ресурсах – это

- А) Эмоциональное состояние
- Б) Эмоция
- В) Чувство
- Г) Аффект

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- А) Жестов
- Б) Информационных технологий
- В) Похлопываний по плечу
- Г) Устной речи

5. Стиль общения, который обычно задается культурой, в которой живет человек.

- А) Ритуальный стиль
- Б) Императивный стиль
- В) Манипулятивный стиль
- Г) Гуманистический стиль

6. Соотнесите понятие и определение

1) предмет общения	А) другой человек, партнер по общению как субъект
2) потребность в общении	В) стремление человека к познанию и оценке других людей, к самопознанию и самооценке
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

6. Качественная характеристика межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности – это

- А) Социально-психологический климат группы
- Б) Психологическая совместимость
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

7. Установите соответствие между уровнем развития группы и определением:

1) Диффузная группа	А) группа, члены которой вступают в отношения, которые опосредуются не содержанием групповой деятельности, а только личными симпатиями (группа приятелей);
2) Ассоциация	Б) члены группы вступают в отношения, которые опосредуются только лично значимыми целями (группа нумизматов и т.п.);
3) Корпорация	В) члены группы вступают в отношения, опосредуемые частно-групповыми интересами или целями, не выходящими за рамки группы (группа бизнесменов);
4) Коллектив	Г) группа, члены которой вступают в отношения, опосредуемые единством личных, групповых и общественных интересов (трудовой коллектив)

8. Внутренняя настроенность (предрасположенность) на осуществление той или иной деятельности или торможение собственной активности – это

- А) Установки
- Б) Цели
- В) Темперамент
- Г) Способности

9. Общее название ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара – это

- А) Просодика
- Б) Такесика
- В) Кинесика

Г) Проксемика.

10. Стратегия взаимодействия, которая предполагает максимальное достижение участниками своих целей – это

- А) Сотрудничество
- Б) Противодействие
- В) Компромисс
- Г) Избегание

### Вариант 10

1. Предмет общения – это

- А) партнер по общению как субъект
- Б) стремления человека к познанию и оценке других людей
- В) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
- Г) образ самого себя и других людей – участников общения

2. Функция общения, которая заключается в том, что в результате систематических контактов в ходе совместной деятельности члены группы овладевают различными знаниями о самих себе, своих друзьях, способах наиболее рационального решения поставленных перед ними задач.

- А) Познавательная функция.
- Б) Функция социально-психологического отражения.
- В) Регулятивная функция.
- Г) Экспрессивная функция.

3. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- А) Дистанция между общающимися
- Б) Мимика
- В) Похлопывание по спине
- Г) Телефон

Д) Угол общения партнеров

4. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:

- А) нравственный идеал
- Б) образец
- В) мораль
- Г) положительный пример

5. Психический процесс направленности сознания на восприятие субъективно-избирательной информации – это

- А) внимание
- Б) восприятие
- В) ощущение
- Г) память

6. Установите соответствие между видами социальных групп и их определением:

1) Условные группы	А) объединения людей, не имеющих непосредственных взаимоотношений, прямых контактов друг с другом
2) Реальные группы	Б) объединяют людей, действительно связанных определенными отношениями (например, школьный класс, рабочая бригада, семья и т.д.)
3) Неформальные группы	В) добровольные объединения людей, связанных между собой общими интересами, симпатиями либо деловыми соображениями
4) Референтные группы	Г) группы, значимые для человека, с которыми он соотносит себя как с эталоном и на нормы, ценности, мнения и оценки которых он ориентируется

7. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков?

- А) эффект снисхождения
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

8. Установите соответствие между типом темперамента и описанием:

1) Холерик	А) человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно
2) Сангвиник	Б) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
3) Флегматик	В) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, эмоции проявляются замедленно; обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных ситуациях
4) Меланхолик	Г) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать растерянность, результаты деятельности могут ухудшиться по сравнению со спокойной привычной ситуацией

9. Совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе межличностных предпочтений и отвержений, симпатий и антипатий – это

- А) Социометрическая структура группы
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Психологическая совместимость
- Г) Групповая динамика

10. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в стремлении усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений?

- А) эффект центральной тенденции
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

### ***2.2.3 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ЗАЧЕТА***

Каждая ситуационная задача моделирует реальную ситуацию делового общения, построена на актуальном практико-ориентированном материале и представляет собой текст с описанием производственных условий, в которых обучающемуся необходимо решить какую-либо проблему, проблема реалистичны и связаны с одним или несколькими основными видами деятельности, к выполнению которых готовятся обучающиеся в рамках ППСЗ.

Текст ситуационной задачи содержит необходимые для ее решения данные (сведения, информацию).

### Задача №1

*Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?*

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства,

-

выпалил Грейсон.

- Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

### Задача №2

**Проанализируйте ситуации. Установите, какие виды общения реализуются.**

А) Одиннадцатиклассница Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать.

Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал:

- К вам дочка. И не одна, а с парнем.

Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка.

- А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал?

- Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на



Лену, заявил:

-Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела. Говорит: «Не учись, мол, приказывать».

- Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня...

- Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил.

- Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница.

Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась.

Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой. (По Т. М. Куриленко.)

Б) Машина мама пришла в школу узнать, как учится и ведёт себя её дочь. Только она успела переступить порог учительской, как на неё обрушивается то один, то другой учитель:

- Ваша дочь - законченная лентяйка.

- А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на уроках, никакого сладу с ней нет...

Но вот в учительской появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом.

Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в классе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном уроке истории, о разговорах на уроке математики.

И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы:

- Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу.

И уходит она из школы не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей.

В) После обсуждения вопроса о вечере сказок родители решили распределить обязанности по организации вечера.

- Давайте решим, кто у нас займётся обеспечением костюмами.

- Я могла бы сшить костюмы, но мне понадобятся средства на приобретение материала.

- А я могу испечь пирог для угощения.

- Кто будет украшать зал?

- У меня есть время во вторник.
- Хорошо, я приду Вам помочь.
- Деньги сдаём по 50 рублей Людмиле Ивановне.

Г) Действие происходит в группе детского сада. Субъекты общения ребёнок 5-ти лети воспитатель. Ребёнок сидит на стульчике не играет, о чём - то думает и грустит. Воспитатель заметив это подходит к малышу, присаживается на корточки и глядя его по головке спрашивает:

- Серёженька, что ты такой грустный, не играешь? (ребёнок смотрит на воспитателя и молчит).

- У тебя, что - нибудь болит?

- Нет.

- Тебя кто- то обидел?

- Нет, я соскучился по маме.

В данном случае воспитатель старается понять, почему ребёнок в таком состоянии.

### **Задача №3**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

### **Задача №4**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

### **Задача №5**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

### **Задача №6**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

### **Задача №7**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Политический деятель выступает с предвыборной программой.

Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

### **Задача №8**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

*Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела.*

*Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».*

#### **Задача №9**

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

*Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»*

#### **Задача №10**

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

*Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал*

*— книги нет как не было!*

#### **Задача №11**

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

*Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.*

## Задача №12

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах. Почему писатель Корней Чуковский считал, что эти фразы – признак канцелярита – тяжелой болезни русского языка? Трансформируйте эти фразы таким образом, чтобы они понравились писателю.

## Задача №13

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Представьте себе, что ваша жена, беседуя с вами о домашних делах, заговорит вот таким языком.

- Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназначенном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров...

## Задача №14

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки:

- А теперь заострим вопрос на мясе.

И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил у жены:

- Тебя не лимитирует плащ?

Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости:

- Мы с женой никогда не конфликтуем.

### **Задача №15**

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

В поезде молодая женщина, разговорившись со мною, расхваливала свой дом за городом:

- Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив!

- В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод!

И видно было, что она очень гордится собою: у нее такая «культурная» речь.

Та же гордость слышалась мне в голосе одного незнакомца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в соседнем пруду, и спросил:

- Какие мероприятия предпринимаете вы для активизации клева?

### **Задача № 16**

Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение).

Подчиненный обращается к начальнику: «Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива сильное напряжение. Все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше»

### **Задача № 17**

К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого?

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

### **Задача № 18**

Какие факторы восприятия людьми друг друга имеет в виду Н. В.

Гоголь?

«Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки».

### **Задача № 19**

Какие факторы восприятия людьми друг друга имеют место в этом отрывке из сочинения Н. В. Гоголя?

«Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, положим, существует правитель канцелярии.

Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, – да просто от страха и слова не выговоришь! гордость и благородство, и уж чего ни выражает лицо его? просто бери кисть, да и рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами подмышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем сделается такое превращение, какого и Овидий не выдумает: муха, меньше даже мухи, уничтожился в песчинку!»

### **Задача № 20**

Проанализируйте коммуникативную ситуацию и сделайте вывод об эффективности общения, о соблюдении правил речевого этикета и этикета поведения коммуникантами.

- Охарактеризуйте виды, цели общения в данной коммуникативной ситуации.
  - Охарактеризуйте нормативные законы речевого этикета. Обратите внимание на использование местоимений.
  - Какие законы речевого воздействия используются коммуникантами.
  - Какие из средств коммуникации используются участниками по общению.
  - Проанализируйте способы речевого воздействия.
  - Сделайте вывод об эффективности общения героев.
- Отвечая на вопросы, приведите примеры из текста, цитируя персонажей.*

## **ШЕСТОЙ ЦЕХ**

Директор завода приглашает в кабинет молодого инженера. Входит инженер.

- Здравствуйте, Александр Павлович! Вы меня вызывали?

- А, здравствуйте, Николай... Петрович, кажется?

- Да, Петрович...

- Простите, имя-отчество не всегда запоминаю, а вот что Николай - точно помню... Да, я вас просил зайти. У вас найдется минут двадцать времени?

- Да, конечно...

- Вот и отлично. Анечка, меня ни с кем не соединять, пожалуйста. Николай, вот я хотел тут с вами посоветоваться. Последнее время так что-то тяжело работать стало на заводе. То тут срыв, то там... Да что говорить, вы сами все лучше меня знаете, по своему цеху видите... Вы во втором цехе работаете, верно?

- Да во втором...

- Тяжелая сейчас ноша руководить заводом...

- Да уж это точно... вам не позавидуешь...

- Ну, а работать-то надо... Кемерово второй месяц изоляторы не присылает, Липецк металл задерживает опять... С Арменией теперь связей никаких... Э, да что говорить... Сейчас ни от кого нельзя ничего потребовать... Снабженцам через такие унижения приходится проходить... Да, ладно, чего жаловаться. Это моя работа, мои проблемы. Это я уж так... Всю страну лихорадит...

- Это уж точно...

- Да еще проблема - оборудование у нас сам знаешь какое, кое-что довоенное еще...

Недавно в каком-то цехе был, смотрю табличку на станке - тридцать  
девятый год...

- Да есть еще старее станки, в нашем цехе два станка тридцать  
шестого года...

- Что вы говорите? Я и не знал даже... Меня-то еще и на свете тогда не было, в тридцать шестом-то году... В общем, что-то надо предпринимать, пока полностью не встали...

- Но мы же запросили две новых поточных линии...

- Да не дают их нам уже второй год. И видно, не дадут в ближайшем будущем... Что-то надо сейчас делать... Вот я и хочу ваше мнение узнать, Николай Петрович, как сделать, чтобы станки не встали? Вы ведь у нас уже шестой или седьмой год работаете?

- Вообще-то пятый...

- Разве? А мне казалось, что уже давно вы у нас... Но вы, я знаю, уже хорошо освоились, вошли в курс дела... Очень хорошо вообще о вас отзываются... И с работягами язык нашли, и с ИТР... И взгляд у вас еще



свежий, поэтому и советуюсь с вами. Видимо, надеяться на централизованное пополнение станочного парка не приходится, выкручиваться надо самим.

- Да, судя по всему, да. На других заводах тоже ведь так.

- Да, уж это точно... А как вы думаете, может, нам приспособить один из наших цехов, чтобы он выпускал детали, запчасти к нашему же собственному оборудованию? Мы ведь даже для новых станков вряд ли получим сейчас запчасти?

- Правильно, конечно. Ведь у нас кое-что делается в шестом цехе, по моему.

- Да, я просил попробовать. Кое-что удастся, но вообще-то вы знаете это цех.

Слабенький цех.

- Да, это уж точно.

- Вы вообще там часто бываете?

- Да приходится, они нам ведь инструменты точат... Приходится все время ходить просить - сделайте, ну поскорее, работа стоит...

- Да... Нет, ну вообще-то там есть неплохие ребята - Тихонов, Бавыкин Алексей...

- Да, эти ребята - высший класс, асы... А Володька там еще недавно молоденький появился - тоже молодец, старается...

- А какой это Володька? Рыженький такой?

- Нет, он не рыженький вроде... Невысокий такой, весь аккуратненький...

- Не знаю еще его... Ну хорошо, если хороший работник, буду знать теперь... Так вот, не сделать ли нам в этом цехе участок запчастей? Пусть завод обеспечивают... И заявки им подавать предварительные на изготовление, по цехам же знают, что нужно в первую очередь или что может понадобиться...

- Верно, можно, я думаю. Нужно только, чтобы кто-то этим специально и занимался, больше ничем. Именно специальный участок нужно выделить, чтобы люди были закреплены. И задание у них будет только по запчастям, тогда и ответственность будет, и работу спросить можно.

- А вот это правильно! Участок такой нужно обязательно структурно выделить, это вы правильно предлагаете. Конечно, сначала будет немало трудностей, неразберихи - дело-то новое...

- Конечно, но я думаю, наладится.

- И ребят нужно будет на этот участок самых ответственных поставить. Слушай, Коль, а если этот участок сделать в шестом цехе? И ребят туда этих, о которых ты говорил - Бавыкина, Тихонова, Володьку твоего... Справятся они, как ты думаешь?

- Да справятся, конечно, ребята отличные!

- Вот и хорошо... Ты прав - надо отдельный участок и именно этих ребят туда... Тут придется весь цех шестой структурно реорганизовать, правда... Но это давно пора сделать, мы же уже говорили... Ну, так и сделаем. Спасибо тебе за идеи...

А знаешь еще что? Вот поговорил я с тобой и подумал: давай-ка тебя мы бросим на это дело! Начальником шестого цеха! Мне ведь об этом мужики-ветераны давно говорили - поручи шестой цех Николаю! Давай, берись! Идеи-то у тебя достаточно, человек ты ответственный...

- Ой, Александр Павлович, да что вы... Да я...

- Ну подумай, подумай... Я в сорок лет стал начальником цеха, а ты в тридцать. Улавливаешь разницу? Идеи есть, возможности есть, опыт уже есть... Ну и зарплата, естественно, будет значительно больше... Деньги-то небось нужны, семью кормить...

- Да нужны, конечно... Но страшновато...

- А чего бояться? Из всех наших молодых кадров ты самый надежный, честно скажу. Верю, что не подведешь. Ну, в принципе - что, договорились?

- Да я...

- Я понимаю... Но в принципе, значит, договорились. Слушай, а чего резину тянуть? Принимай цех с понедельника!

- Как, прямо с понедельника?

Конечно! Анечка, подготовь мне проект приказа - Семенова Николая Петровича назначить начальником шестого цеха. Ну, Коль, я на тебя надеюсь! Не подведи!

### Задача №21

*Познакомьтесь с текстом близкого к буквальному перевода делового письма, созданного в США (использованы материалы учебника Л. А. Введенской, Л. Г. Павловой и Е. Ю. Кашаевой «Русский язык. Культура речи. Деловое общение»). Выделите в тексте письма особенности, нетипичные для российской деловой переписки.*

Уважаемый мистер Браун,

год назад Вы приобрели велосипед для Вашего сына Джона ко дню его рождения 13.04.2012. Так как день его рождения вновь приближается, Вы, может быть, вновь захотите удивить его новой покупкой, сделанной в нашем магазине.

Кстати, мы предлагаем Вам скидку. И, конечно, были бы счастливы хранить приобретенный для Вашего сына подарок у нас, чтобы покупка оставалась тайной до этого особенного дня.

Подумайте над нашим предложением. Если Вы сочтете, что Джон был бы рад подарку, купленному в нашем магазине, заходите к нам в удобное для Вас время, и мы продемонстрируем Вам свой ассортимент.

У нас Вы всегда найдете богатый выбор всевозможных товаров. Загляните. Я буду счастлив предложить Вам новые товары, которые могли бы заинтересовать Вашего сына.

В ожидании ответа.

С уважением, Алекс Старк, старший продавец.

P. S. Для постоянных покупателей специальная (15 %) скидка действует в течение последующих 30 дней.

### Задача №22

Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе.

Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

### Задача №23

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаст. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

*Вопросы: Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?*

### Задача №24

В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по

личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось. Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?  
*Определите: тип конфликта; состав конфликтующих сторон; поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации; методы и конкретные пути решения конфликта.*

## Задача №25

Ситуационная задача № 10 (деловые коммуникации)

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоит переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

*Вопросы:*

- 1. Что означает данная поза?*
- 2. Какова может быть причина такого поведения партнера?*
- 3. Какие действия Вы предпримете?*

## 3 ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР

### 3.1 ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

#### 3.1.1 *Применяемое оценочное средство текущего контроля успеваемости – ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА*

##### *Описание процедуры:*

Процедура представляет собой развернутые монологические ответы обучающихся на вопросы, задаваемые преподавателем по контролируемой теме (вопросы приведены отдельно по каждой контролируемой теме в п. 2.1.1 настоящего КОС).

Вопросы, как правило, заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться к устному опросу, в том числе по дополнительным источникам.

На практическом занятии вопросы задаются преподавателем поочередно. Обучающимся предоставляется возможность отвечать по желанию или по выбору преподавателя.

После ответа на каждый вопрос преподаватель может задать дополнительные вопросы, направленные на детализацию и (или) углубление учебного материала. К ответу на дополнительные вопросы могут привлекаться как обучающийся, отвечавший на данный вопрос, так и другие обучающиеся учебной группы.

Результаты устного опроса (оценки по 5-балльной шкале) преподаватель сообщает сразу после ответа обучающегося на конкретный вопрос или по завершении всего устного опроса.

### ***Критерии оценки***

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса, дает точные определения основных понятий, аргументированно и логически стройно излагает учебный материал, иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными, не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе, допускает незначительные неточности при определении основных понятий, недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал, иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций, затрудняется при ответах на дополнительные вопросы, приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа, нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки, затрудняется дать основные определения, не может привести или приводит неправильные примеры, не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

### ***3.1.2 Применяемое оценочное средство текущего контроля успеваемости – СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ***

#### ***Описание процедуры:***

Процедура включает в себя решение обучающимися ситуационных задач, которые представлены по каждой контролируемой теме в п. 2.1.2 настоящего КОС.

Решение ситуационных задач может осуществляться как индивидуально, так и коллективно.

Ситуационные задачи требуют развернутого ответа.

Ситуационные задачи выполняются, как правило, письменно.

Время выполнения устанавливается преподавателем в зависимости от сложности конкретной ситуационной задачи.

Проверка ответов (решений) может осуществляться преподавателем как на практическом занятии, так и по его окончании. Ответ (решение) может быть как типовым, так и нестандартным. Приветствуются нестандартные ответы (решения), предлагаемые обучающимися. Ответы (решения) могут рассматриваться и обсуждаться коллективно.

Результаты (оценки по 5-балльной шкале) сообщаются обучающимся непосредственно на практическом занятии; в случае необходимости проверки ответов (решений) по окончании практического занятия – не позднее следующего практического занятия по учебной дисциплине.

### ***Критерии оценки***

Оценка «**отлично**» выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено нестандартное или наиболее эффективное ее решение.

Оценка «**хорошо**» выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены ошибки критического характера.

### ***3.1.3 Применяемое оценочное текущего контроля успеваемости – ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ***

#### ***Описание процедуры:***

Процедура представляет собой бланковое (или компьютерное) тестирование обучающихся по вопросам и заданиям в тестовой форме, приведенным по каждой контролируемой теме отдельно в п. 2.1.3 настоящего КОС.

Перед началом тестирования преподаватель инструктирует обучающихся о порядке проведения тестирования, правилах оформления ответов и системе их оценки.

Преподаватель выдает каждому обучающемуся вариант для тестирования.

На выполнение тестирования отводится 20 минут.

Результаты тестирования (оценки по 5-балльной шкале) сообщаются обучающимся не позднее следующего практического занятия по учебной дисциплине.

### ***Критерии оценки***

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 10 баллов и более соответствуют оценке **«отлично»**;
- 7-9 баллов – оценке **«хорошо»**;
- 5-6 баллов – оценке **«удовлетворительно»**;
- 4 баллов и менее – оценке **«неудовлетворительно»**.

### **3.2 ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета **«Описание процедуры»**:

На зачете процедура включает в себя:

- ответы обучающегося на вопрос(ы) для зачета
- решение обучающимся одной ситуационной задачи;
- определение оценки по промежуточной аттестации.

Вопрос для устного ответа обучающегося из числа вопросов, приведенных в п. 2.2.1 настоящего КОС, и ситуационную задачу из числа ситуационных задач, приведенных в п. 2.2.3 настоящего КОС, выбирает преподаватель.

На подготовку к ответу обучающемуся предоставляется не менее 15 минут.

При подготовке к ответу обучающийся может делать записи и пользоваться ими при ответе.

На выполнение тестирования отводится 15 минут.

Каждый вопрос (задание) оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 10 баллов и более соответствуют оценке **«отлично»**;
- 7-9 баллов – оценке **«хорошо»**;
- 5-6 баллов – оценке **«удовлетворительно»**;
- 4 баллов и менее – оценке **«неудовлетворительно»**.

После тестирования каждый обучающийся должен решить одну ситуационную задачу из перечня ситуационных задач для зачета, приведенного в п. 2.2.3 настоящего КОС. Производственную задачу выбирает преподаватель.

На решение производственной задачи предоставляется 15 минут. Решение ситуационной задачи осуществляется в письменной форме.

Преподаватель может задать обучающемуся уточняющие вопросы для детализации предложенного им решения ситуационной задачи.

Результат промежуточной аттестации по дихотомической шкале сообщается обучающемуся по окончании его ответа.»

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он:

- владеет терминологией учебной дисциплины;
- освоил 100-51% содержания учебного материала; приводит доказательства и примеры связи теории с практикой; делает доказательные выводы;
- правильно применяет теоретические положения при выполнении практических заданий и решении производственных задач; владеет основными приемами их выполнения.

Оценка «незачтено» выставляется обучающемуся, если он:

- не владеет терминологией учебной дисциплины;
- не знает значительной части (50% и более) содержания учебного материала; допускает грубые ошибки в его изложении; не способен привести доказательства и примеры связи теории с практикой; не умеет делать или делает ложные выводы;
- допускает грубые ошибки при выполнении практических заданий и решении производственных задач; не владеет элементарными приемами их выполнения.



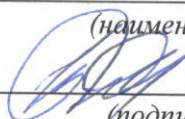
МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

  
(наименование ф-та полностью) Т.Ю. Ткачева  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » 08 2022 г.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)  
для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по учебной дисциплине

Психология общения

(наименование учебной дисциплины)

ОПОП СПО – программа подготовки специалистов среднего звена  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

(код и наименование специальности)

Форма обучения:

Заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2022

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. № 69, и рабочей программы дисциплины.

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине рассмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 2022 – 2023 учебном году (протокол заседания кафедры от «31» августа 2022 г. № 1) для студентов, обучающихся по заочной форме обучения по ППССЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии



---

к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

Разработчик



---

к.п.н., доцент  
Т.В. Иванова

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине пересмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 20\_\_ – 20\_\_ учебном году (протокол заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_) для студентов, обучающихся по заочной форме обучения по ППССЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии

---

к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. № 69, и рабочей программы дисциплины.

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине рассмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 2022 – 2023 учебном году (протокол заседания кафедры от «31» августа 2022 г. № 1) для студентов, обучающихся по заочной форме обучения по ППССЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии



---

к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

Разработчик



---

к.п.н., доцент  
Т.В. Иванова

КОС для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине пересмотрен и обсужден на заседании кафедры коммуникологии и психологии, рекомендован к реализации в образовательном процессе в 20<sup>23</sup> – 20<sup>24</sup> учебном году (протокол заседания кафедры от «31» августа 20<sup>23</sup> г. № 1) для студентов, обучающихся по заочной форме обучения по ППССЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Зав. кафедрой  
коммуникологии и  
психологии



---

к.п.н., доцент  
Е.А. Никитина

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2	ОЦЕНОЧНЫЕ И КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	8
2.1	ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	8
2.2	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ	36
3	ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР	41
3.1	ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	41
3.2	ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ППРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ	45

# 1 ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Таблица 1.1 – Паспорт оценочных средств для текущего контроля успеваемости и контрольно-оценочных средств для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Осваиваемые и контролируемые разделы и темы учебной дисциплины	Коды формируемых и контролируемых компетенций	Коды формируемых и контролируемых результатов обучения по учебной дисциплине	Наименования оценочных/контрольно-оценочных средств	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация обучающихся
1	2	3	4	5
<b>Введение в дисциплину</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	У 1 уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного	Вопросы для устного опроса, ситуационная задача №1 Вопросы и задания в тестовой форме по теме	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №1, №2, №3, №4 для зачета
<b>Тема: Теоретические основы психологии общения</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	существования в группе; У 2 находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;	Вопросы для устного опроса по теме, ситуационная задача № 2. Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №5, №6, №7, №8, №9 для зачета
<b>Тема: Средства общения</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	У 3 применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; У 4 уметь	Вопросы для устного опроса по теме. Ситуационные задачи № 3, №4, №5 Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №10, №11, №12, №13, №14 для зачета
<b>Тема: Деловое общение</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	организовывать работу коллектива и команды; У 5 взаимодействовать внутри коллектива; У 6 применять	Вопросы для устного опроса по теме. Ситуационная задача № 6. Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №15, №16, №17, №18 для зачета

Осваиваемые и контролируемые разделы и темы учебной дисциплины	Коды формируемых и контролируемых компетенций	Коды формируемых и контролируемых результатов обучения по учебной дисциплине	Наименования оценочных/контрольно-оценочных средств	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация обучающихся
1	2	3	4	5
<b>Тема: Личность и индивидуальность</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	техники слушания, тренировки памяти и внимания; У 7 выявлять конфликтогены; У 8 уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;	Вопросы для устного опроса по теме. Ситуационные задачи №7, №8, №9 Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №19, №20, №21, №22 для зачета
<b>Тема: Личность и группа</b>	ОК 03 ОК 04 ОК 05	У 9 проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения  У 10 грамотно применять вербальные и невербальные средства общения	Вопросы для устного опроса по теме. Ситуационная задачи № 10. Вопросы и задания в тестовой форме по теме.	Вопросы для зачета, БТЗ для зачета, ситуационные задачи №23, №24, №25 для зачета

## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ И КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

### **2.1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости предназначены для:

– оценки текущих образовательных достижений обучающихся по овладению запланированными результатами обучения по учебной дисциплине, указанными в п. 1.2 РПД;

– определения основных причин затруднений, испытываемых обучающимися в достижении запланированных результатов обучения, и своевременной корректировки форм организации и содержания работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся;

– повышения объективности оценивания образовательных достижений обучающихся по овладению запланированными результатами обучения по учебной дисциплине.

#### **2.1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА**

В вопросах для устного опроса по каждой контролируемой теме отражены все знания, которые формируются у обучающихся при изучении данной темы.

##### ***Тема Введение в дисциплину***

1. Психология общения как наука.
2. Понятие и сущность общения.
3. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
4. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.

##### ***Тема Теоретические основы психологии общения***

1. Классификация общения.
2. Виды общения.
3. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
4. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон

##### ***Тема Средства общения***

1. Вербальные средства общения.
2. Речь и язык в общении.
3. Диалогические и монологические коммуникации.
4. Невербальные средства общения.

5. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика.
6. Классификация жестов.
7. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации.

### ***Тема Деловое общение***

1. Нравственные основы общения.
2. Понятия этика и мораль.
3. Этические принципы делового общения.
4. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
5. Средства делового общения.
6. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
7. Имидж как средство делового общения.

### ***Тема Личность и индивидуальность***

1. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти.
2. Свойства и виды внимания.
3. Эмоциональные состояния.
4. Сферы эмоциональных проявлений личности.
5. Типология темперамента

### ***Тема Личность и группа***

1. Взаимодействие в группе.
2. Виды социальных групп.
3. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива.
4. Конфликты. Психология конфликта и его функции.
5. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт.
6. Причины возникновения конфликтных ситуаций.
7. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности.

## ***2.1.2 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ***

Каждая производственная задача моделирует реальную производственную ситуацию, построена на актуальном практико-ориентированном материале и представляет собой текст с описанием производственных условий, в которых обучающемуся необходимо выполнить какие-либо действия и (или) решить какую-либо производственную задачу, проблему (действия и (или) задача, проблема реалистичны и связаны с одним или несколькими основными видами деятельности, к выполнению которых готовятся обучающиеся в рамках ППСЗ).

Текст производственной задачи содержит необходимые для ее решения данные (сведения, информацию).



## **Тема Введение в дисциплину**

### **Задача №1**

*Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?*

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства,

-

выпалил Грейсон.

- Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

## **Тема Теоретические основы психологии общения**

### **Задача №2**

**Проанализируйте ситуации. Установите, какие виды общения реализуются.**

А) Одиннадцатиклассница Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать.

Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал:

- К вам дочка. И не одна, а с парнем.

Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка.

- А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал?

- Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на Лену, заявил:

-Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела. Говорит: «Не учишь, мол, приказывать».

- Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня...

- Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил.

- Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница.

Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась.

Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой. (По Т. М. Куриленко.)

Б) Машина мама пришла в школу узнать, как учится и ведёт себя её дочь. Только она успела переступить порог учительской, как на неё обрушивается то один, то другой учитель:

- Ваша дочь - законченная лентяйка.

- А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на уроках, никакого сладу с ней нет...

Но вот в учительской появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом.

Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в классе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном уроке истории, о разговорах на уроке математики.

И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы:

- Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу.

И уходит она из школы не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей.

В) После обсуждения вопроса о вечере сказок родители решили распределить обязанности по организации вечера.

- Давайте решим, кто у нас займётся обеспечением костюмами.

- Я могла бы сшить костюмы, но мне понадобятся средства на приобретение материала.

- А я могу испечь пирог для угощения.

- Кто будет украшать зал?

- У меня есть время во вторник.

- Хорошо, я приду Вам помочь.

- Деньги сдаём по 50 рублей Людмиле Ивановне.

Г) Действие происходит в группе детского сада. Субъекты общения ребёнок 5-ти лети воспитатель. Ребёнок сидит на стульчике не играет, о чём -

то думает и грустит. Воспитатель заметив это подходит к малышу, присаживается на корточки и глядя его по головке спрашивает:

- Серёженька, что ты такой грустный, не играешь? (ребёнок смотрит на воспитателя и молчит).

- У тебя, что - нибудь болит?

- Нет.

- Тебя кто- то обидел?

- Нет, я соскучился по маме.

В данном случае воспитатель старается понять, почему ребёнок в таком состоянии.

## **Тема Средства общения**

### **Задача №3**

**Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?**

1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да- да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

## Задача №4

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. *Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не отстранявая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».*

2. *Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»*

3. *Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!*

4. *Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.*

## Задача №5

Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах. Почему писатель Корней Чуковский считал, что эти фразы – признак канцелярита – тяжелой болезни русского языка? Трансформируйте эти фразы таким образом, чтобы они понравились писателю.

1. Представьте себе, что ваша жена, беседуя с вами о домашних делах, заговорит вот таким языком.

- Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназначенном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров...

2. Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать

себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки:

- А теперь заострим вопрос на мясе.

И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил у жены:

- Тебя не лимитирует плащ?

Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости:

- Мы с женой никогда не конфликтуем.

3. В поезде молодая женщина, разговорившись со мною, расхваливала свой дом за городом:

- Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив!

- В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод!

И видно было, что она очень гордится собою: у нее такая «культурная» речь.

Та же гордость послышалась мне в голосе одного незнакомца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в соседнем пруду, и спросил:

- Какие мероприятия предпринимаете вы для активизации клева?

### **Тема Деловое общение**

#### **Задача №6**

Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение).

*Подчиненный обращается к начальнику: «Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива сильное напряжение. Все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше»*

### **Тема Личность и индивидуальность**

#### **Задача №7**

К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого?

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

#### **Задача №8**

Какие факторы восприятия людьми друг друга имеет в виду Н. В. Гоголь?

«Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки».

### **Задача №9**

Какие факторы восприятия людьми друг друга имеют место в этом отрывке из сочинения Н. В. Гоголя?

«Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятиом государстве, а в канцелярии, положим, существует правитель канцелярии.

Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, – да просто от страха и слова не выговоришь! гордость и благородство, и уж чего ни выражает лицо его? просто бери кисть, да и рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами подмышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем сделается такое превращение, какого и Овидий не выдумает: муха, меньше даже мухи, уничтожился в песчинку!»

## **Тема Личность и группа**

### **Задача №10**

Проанализируйте коммуникативную ситуацию и сделайте вывод об эффективности общения, о соблюдении правил речевого этикета и этикета поведения коммуникантами.

- Охарактеризуйте виды, цели общения в данной коммуникативной ситуации.
  - Охарактеризуйте нормативные законы речевого этикета. Обратите внимание на использование местоимений.
  - Какие законы речевого воздействия используются коммуникантами.
  - Какие из средств коммуникации используются участниками по общению.
  - Проанализируйте способы речевого воздействия.
  - Сделайте вывод об эффективности общения героев.
- Отвечая на вопросы, приведите примеры из текста, цитируя персонажей.*

## **ШЕСТОЙ ЦЕХ**

Директор завода приглашает в кабинет молодого инженера. Входит инженер.

- Здравствуйте, Александр Павлович! Вы меня вызывали?

- А, здравствуйте, Николай... Петрович, кажется?

- Да, Петрович...

- Простите, имя-отчество не всегда запоминаю, а вот что Николай - точно помню... Да, я вас просил зайти. У вас найдется минут двадцать времени?

- Да, конечно...

- Вот и отлично. Анечка, меня ни с кем не соединять, пожалуйста. Николай, вот я хотел тут с вами посоветоваться. Последнее время так что-то тяжело работать стало на заводе. То тут срыв, то там... Да что говорить, вы сами все лучше меня знаете, по своему цеху видите... Вы во втором цехе работаете, верно?

- Да во втором...

- Тяжелая сейчас ноша руководить заводом...

- Да уж это точно... вам не позавидуешь...

- Ну, а работать-то надо... Кемерово второй месяц изоляторы не присылает, Липецк металл задерживает опять... С Арменией теперь связей никаких... Э, да что говорить... Сейчас ни от кого нельзя ничего потребовать... Снабженцам через такие унижения приходится проходить... Да, ладно, чего жаловаться. Это моя работа, мои проблемы. Это я уж так... Всю страну лихорадит...

- Это уж точно...

- Да еще проблема - оборудование у нас сам знаешь какое, кое-что довоенное еще...

Недавно в каком-то цехе был, смотрю табличку на станке - тридцать  
девятый год...

- Да есть еще старее станки, в нашем цехе два станка тридцать  
шестого года...

- Что вы говорите? Я и не знал даже... Меня-то еще и на свете тогда не было, в тридцать шестом-то году... В общем, что-то надо предпринимать, пока полностью не встали...

- Но мы же запросили две новых поточных линии...

- Да не дают их нам уже второй год. И видно, не дадут в ближайшем будущем... Что-то надо сейчас делать... Вот я и хочу ваше мнение узнать, Николай Петрович, как сделать, чтобы станки не встали? Вы ведь у нас уже шестой или седьмой год работаете?

- Вообще-то пятый...

- Разве? А мне казалось, что уже давно вы у нас... Но вы, я знаю, уже хорошо освоились, вошли в курс дела... Очень хорошо вообще о вас отзываются... И с работягами язык нашли, и с ИТР... И взгляд у вас еще свежий, поэтому и советуясь с вами. Видимо, надеяться на централизованное пополнение станочного парка не приходится, выкручиваться надо самим.

- Да, судя по всему, да. На других заводах тоже ведь так.

- Да, уж это точно... А как вы думаете, может, нам приспособить один из

наших цехов, чтобы он выпускал детали, запчасти к нашему же собственному оборудованию? Мы ведь даже для новых станков вряд ли получим сейчас запчасти?

-Правильно, конечно. Ведь у нас кое-что делается в шестом цехе, по-моему.

-Да, я просил попробовать. Кое-что удастся, но вообще-то вы знаете это цех.

Слабенький цех.

-Да, это уж точно.

-Вы вообще там часто бываете?

-Да приходится, они нам ведь инструменты точат... Приходится все время ходить просить - сделайте, ну поскорее, работа стоит...

-Да... Нет, ну вообще-то там есть неплохие ребята - Тихонов, Бавыкин Алексей...

-Да, эти ребята - высший класс, асы... А Володька там еще недавно молоденький появился - тоже молодец, старается...

-А какой это Володька? Рыженький такой?

-Нет, он не рыженький вроде... Невысокий такой, весь аккуратненький...

-Не знаю еще его... Ну хорошо, если хороший работник, буду знать теперь... Так вот, не сделать ли нам в этом цехе участок запчастей? Пусть завод обеспечивают... И заявки им подавать предварительные на изготовление, по цехам же знают, что нужно в первую очередь или что может понадобится...

-Верно, можно, я думаю. Нужно только, чтобы кто-то этим специально и занимался, больше ничем. Именно специальный участок нужно выделить, чтобы люди были закреплены. И задание у них будет только по запчастям, тогда и ответственность будет, и работу спросить можно.

-А вот это правильно! Участок такой нужно обязательно структурно выделить, это вы правильно предлагаете. Конечно, сначала будет немало трудностей, неразберихи - дело-то новое...

-Конечно, но я думаю, наладится.

-И ребят нужно будет на этот участок самых ответственных поставить. Слушай, Коль, а если этот участок сделать в шестом цехе? И ребят туда этих, о которых ты говорил - Бавыкина, Тихонова, Володьку твоего... Справятся они, как ты думаешь?

-Да справятся, конечно, ребята отличные!

-Вот и хорошо... Ты прав - надо отдельный участок и именно этих ребят туда... Тут придется весь цех шестой структурно реорганизовать, правда... Но это давно пора сделать, мы же уже говорили... Ну, так и сделаем. Спасибо тебе за идеи...

А знаешь еще что? Вот поговорил я с тобой и подумал: давай-ка тебя мы бросим на это дело! Начальником шестого цеха! Мне ведь об этом мужики-ветераны давно говорили - поручи шестой цех Николаю! Давай, берись! Идей-то у тебя достаточно, человек ты ответственный...

-Ой, Александр Павлович, да что вы... Да я...



-Ну подумай, подумай... Я в сорок лет стал начальником цеха, а ты в тридцать. Улавливаешь разницу? Идеи есть, возможности есть, опыт уже есть... Ну и зарплата, естественно, будет значительно больше... Деньги-то небось нужны, семью кормить...

-Да нужны, конечно... Но страшновато...

-А чего бояться? Из всех наших молодых кадров ты самый надежный, честно скажу. Верю, что не подведешь. Ну, в принципе - что, договорились?

-Да я...

-Я понимаю... Но в принципе, значит, договорились. Слушай, а чего резину тянуть?Принимай цех с понедельника!

-Как, прямо с понедельника?

Конечно! Анечка, подготовь мне проект приказа - Семенова Николая Петровича назначить начальником шестого цеха. Ну, Коль, я на тебя надеюсь! Не подведи!

### ***2.1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ***

По каждой контролируемой теме учебной дисциплины обучающимся предлагается вариантов для тестирования.

В каждый вариант для тестирования включено не менее 10 вопросов и заданий в тестовых формах: в закрытой и открытой, на установление последовательности и соответствия.

В вопросах в закрытой форме дано 4 дистракторов (вариантов ответов), среди которых есть правильный и несколько неправильных, но максимально похожих на правильный ответ. Каждый дистрактор состоит не более чем из 7 слов.

Все варианты для тестирования по одной теме одинаковы по структуре содержания и равнозначны по сложности вопросов и заданий.

#### **Тема: Введение в дисциплину**

1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия – это

- А) общение
- Б) коммуникация
- В) интеракция
- Г) перцепция

2. Коммуникатор, инициатор коммуникации – это

- А) адресант
- Б) адресат
- В) коммуникант
- Г) реципиент

3. Получатель информации – это

- А) адресат

- Б) адресант
- В) коммуникатор
- Г) субъект

4. Предмет общения – это

- А) партнер по общению как субъект
- Б) стремлении человека к познанию и оценке других людей
- В) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
- Г) образ самого себя и других людей – участников общения

5. Соотнесите понятие и определение

1) предмет общения	А) другой человек, партнер по общению как субъект
2) потребность в общении	В) стремление человека к познанию и оценке других людей, к самопознанию и самооценке
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

6. Соотнесите понятие и определение

1) задачи общения	А) цель, на достижение которой в данных конкретных условиях направлены разнообразные действия
2) продукт общения	В) образование материального и духовного характера, создающееся в итоге общения
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

7. Общение как деятельность рассматривал

- А) А.Н. Леонтьев
- Б) А.В. Запорожец
- В) Д.Б. Эльконин
- Г) В.В. Давыдов

8. Средства передачи сообщения, канал связи

- А) код
- Б) сообщение
- В) результат
- Г) язык

9. Вид общения, при котором, что говорится, передается непосредственно с помощью произнесенных голосом слов.

- А) вербальное общение
- Б) невербальное общение
- В) биологическое общение
- Г) социальное общение

10. Вид общения, направленный на получение необходимой информации для собственного развития и самосовершенствования

- А) когнитивное взаимодействие
- Б) материальное общение

- В) мотивационное общение
- Г) деятельностное общение

### Тема: Теоретические основы психологии общения

#### 1. Соотнесите вид общения с его характеристикой

1) Когнитивное взаимодействие	А) направлено на получение необходимой информации для собственного развития и самосовершенствования
2) Материальное общение	В) имеет целью получить в результате какие – то ценные блага или денежные средства
3) Мотивационное общение	Г) необходимость в чем-либо формирует у личности потребность в контакте с другими людьми
4) Деятельностное общение	Д) расширения границ собственной сущности или раскрытия индивидуального потенциала для последующего успеха

#### 2. Соотнесите уровень общения с его характеристикой

1) Примитивный уровень общения	А) человек не хочет или не может настроить себя на контакт, если ему не интересно, что говорит визави, то он его совершенно не слушает
2) Манипулятивный уровень	В) предполагает достижение каких-то своих целей за счёт собеседника
3) Деловой уровень общения	Г) собеседников объединяет одна и та же цель, вперёд выдвигается какое-то общее дело
4) Духовный уровень общения	Д) предполагает открытие своей личности собеседнику

3. Какая функция общения заключается в том, что осуществляется непосредственное или косвенное влияние на члена группы с целью изменения или сохранения на том же уровне его поведения, действий, состояния, общей активности, особенностей восприятия, системы ценностей и отношений.

- А) Регулятивная функция.
- Б) Функция социально-психологического отражения.
- В) Познавательная функция.
- Г) Экспрессивная функция.

4. Функция общения, которая заключается в том, что в результате систематических контактов в ходе совместной деятельности члены группы овладевают различными знаниями о самих себе, своих друзьях, способах наиболее рационального решения поставленных перед ними задач.

- А) Познавательная функция.
- Б) Функция социально-психологического отражения.
- В) Регулятивная функция.
- Г) Экспрессивная функция.

5. Стиль общения, который обычно задается культурой, в которой живет человек.

- А) Ритуальный стиль
- Б) Императивный стиль
- В) Манипулятивный стиль

Г) Гуманистический стиль

6. Соотнесите стиль общения с его характеристикой

1) Ритуальный стиль	А) Этот стиль обычно задается культурой, в которой живет человек.
2) Императивный стиль	В) Это авторитарная, директивная форма взаимодействия. Цель этого стиля – достижение контроля над поведением другого, над его установками или принуждение к определенным действиям и решениям.
3) Манипулятивный стиль	Г) Цель этого стиля общения завуалирована, влияние на собеседника осуществляется скрытно.
4) Гуманистический стиль	Д) К этому стилю относятся все разновидности диалогического общения: это равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание.

7. Какая сторона общения заключается в восприятии внешних признаков собеседника, в соотнесении их с его личностными характеристиками, в интерпретации и прогнозировании на этой основе его поступков?

- А) Перцептивная сторона общения
- Б) Коммуникативная сторона общения
- В) Императивная сторона общения
- Г) Интегративная сторона общения

8. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в грубом обобщении, оценке в черно-белых красках?

- А) хало-эффект
- Б) эффект снисхождения
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

9. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков?

- А) эффект снисхождения
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

10. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в стремлении усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений?

- А) эффект центральной тенденции
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

11. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в склонности подчеркивать противоположные своим положительным чертам черты окружающих?

- А) эффект контраста
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

12. Соотнесите механизм общения с его характеристикой

1) Идентификация	А) способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место.
2) Эмпатия	В) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому человеку.
3) Аттракция	Г) умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника к нам; это способность позитивно расположить, настроить его по отношению к нам.
4) Рефлексия	Д) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению.

13. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта – это

- А) Каузальная атрибуция
- Б) Рефлексия
- В) Аттракция
- Г) Эмпатия

14. Стратегия взаимодействия, которая предполагает максимальное достижение участниками своих целей – это

- А) Сотрудничество
- Б) Противодействие
- В) Компромисс
- Г) Избегание

15. Стратегия взаимодействия, которая предполагает частичное, промежуточное (зачастую, временное) достижение целей партнеров ради сохранения условного равенства и сохранения отношений – это

- А) Компромисс
- Б) Противодействие
- В) Сотрудничество
- Г) Избегание

### **Тема Средства общения**

1. Двусторонний канал связи, при котором адресант и адресат меняются ролями – это

- А) Диалогическое общение
- Б) Монологическое общение
- В) Вербальное общение
- Г) Невербальное общение

2. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А) Все ответы верны
- Б) Кинесика
- В) Проксемика
- Г) Такетика

3. Невербальными средствами общения являются

- А) Взгляд
- Б) Походка
- В) Рукопожатие
- Г) Телефон

в) Электронная почта

4. Персональная дистанция в процессе общения:

А) 120-350см

Б) 15-50см

В) 50-120см

Г) Свыше 350см

5. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

А) Дистанция между общающимися

Б) Мимика

В) Похлопывание по спине

Г) Телефон

Д) Угол общения партнеров

6. Просодическими средствами невербального общения выступают

А) Громкость голоса

Б) Дистанция между общающимися

В) Жесты

Г) Интонация

Д) Плач

**7. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**

А) Жестов

Б) Информационных технологий

В) Похлопываний по плечу

Г) Устной речи

**8. Установите соответствие**

**Коммуникативные барьеры:**

1. Понятийный барьер

2. Барьер восприятия

3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

9. Вид коммуникативных жестов, которые несут информацию, которую жестикулирующий намеренно передает адресату – это

А) Коммуникативные жесты-эмблемы

Б) Симптоматические жесты-эмблемы

В) Жесты-регуляторы

Г) Жесты-иллюстраторы

10. Вид жестов, сопровождающих речь в коммуникативном акте, изображающих то, что уже выражено словами – это

А) Жесты-иллюстраторы

Б) Симптоматические жесты-эмблемы

В) Жесты-регуляторы

Г) Коммуникативные жесты-эмблемы

11. Общее название ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения – это

А) Просодика

Б) Такесика

В) Кинесика

Г) Проксемика.

12. Невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов и т.д.) – это

А) Такесика

Б) Просодика

В) Кинесика

Г) Проксемика.

**Тема: Деловое общение**

1. Что понимается под этикетом?

А) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе

Б) культурная и правильная речь

В) правила поведения за столом

Г) умение избегать конфликтов

2. Какую из формулировок Кант указывает в своем категорическом императиве?

А) поступай так, как бы ты хотел, чтобы поступали по отношению к тебе

Б) поступай только в соответствии со своими желаниями и потребностями

В) поступай так, чтобы удовлетворять свои потребности

Г) поступай так, чтобы удовлетворять потребности окружающих

3. Что такое совесть?

А) чувство вины за что-либо

Б) самооценка человеком своих поступков с точки зрения общепринятой или корпоративной этики

В) совокупность этических норм поведения

Г) ничего из перечисленного

4. Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:

А) нормы

Б) вина

В) мораль

Г) ответственность

5. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:

А) нравственный идеал

Б) образец

В) мораль

Г) положительный пример

6. Часть сознания человека, которая оказывает прямое воздействие на его практическую деятельность:

А) самооценка

Б) вина

В) мораль

Г) ответственность

7. Совесть человека – это ...

8. *Нравственные принципы* – исходные начала, обуславливающие ...

9. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Этика	А) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии
2) Этикет	Б) система человеческого опыта, синтезирующего в себе духовную и материальную реальность

3) Профессиональная этика	В) форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах
---------------------------	---

10. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Нравственные категории	А) понятия морали, с помощью которых мы определяем ее содержание
2) Нравственные нормы	Б) соответствующие требования и правила поведения человека в повседневной жизни, обусловленные нравственными категориями
3) Нравственные принципы	В) исходные начала, обуславливающие моральные нормы поведения человека
4) Нравственные идеалы	Г) образцы поведения, к которым необходимо стремиться, считая их наиболее разумными, полезными

11. Установите соответствие между принципами делового этикета и их содержанием:

1) Здравый смысл	А) Нормы делового этикета направлены на поддержание порядка, организованности и другие разумные цели
2) Удобство.	Б) Нормы делового этикета не должны мешать деловым отношениям и тормозить развитие экономики
3) Универсализм.	В) Следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма делового этикета была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений
4) Эффективность.	Г) Суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в коллективе

12. Установите соответствие между формой делового общения и определением:

1) Деловые переговоры	А) форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению
2) Деловая дискуссия	Б) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений по сути решаемой проблемы)
3) Деловое совещание	В) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения

13. Установите соответствие между свойством имиджа и описанием:

1) Адресность	А) ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность
---------------	--



	(партнеры, поклонники, сотрудники)
2) Активность	Б) предполагает наличие способности воздействовать на сознание, эмоции, деятельность других людей
3) Динамичность	В) способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменением личности
4) Пластичность	Г) оперативное изменение имиджа в соответствии с экономическими, политическими, социальными и другими условиями

### Тема: Личности и индивидуальность

1. Целостная характеристика психической деятельности за определенный период времени, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности, предшествующего состояния и психических свойств личности – это

- А) Психические состояния
- Б) Психические процессы
- В) Психические свойства личности
- Г) Психические явления

2. Типичность психических состояний и индивидуальные качества определенных сторон психики человека, его психических процессов – это

- А) Психические свойства личности
- Б) Психические процессы
- В) Психические состояния
- Г) Психические явления

3. Познательный процесс психического отражения отдельных свойств предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств – это

- А) ощущение
- Б) восприятие
- В) внимание
- Г) память

4. Психический процесс направленности сознания на восприятие субъективно-избирательной информации – это

- А) внимание
- Б) восприятие
- В) ощущение
- Г) память

5. Реакция на меру удовлетворения потребностей организма в жизненных ресурсах – это

- А) Эмоциональное состояние
- Б) Эмоция
- В) Чувство
- Г) Аффект

6. Внутренние силы, которые связаны с осознанными, осмысленными и прочувствованными потребностями личности и побуждают ее к определенной деятельности – это

- А) Мотивы
- Б) Эмоции
- В) Потребности
- Г) Чувства

7. Внутренняя настроенность (предрасположенность) на осуществление той или иной деятельности или торможение собственной активности – это

- А) Установки
- Б) Цели
- В) Темперамент
- Г) Способности

8. Врожденные особенности человека, обуславливающие динамические характеристики интенсивности и скорости его реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде – это

- А) Темперамент
- Б) Цели
- В) Установки
- Г) Способности

9. Установите соответствие между свойством темперамента и описанием:

1) сенситивность	А) чувствительность, заключающаяся в психической реакции на силу внешних воздействий
2) реактивность	Б) сила эмоциональной реакции человека на внешние и внутренние раздражители
3) резистентность	В) сопротивляемость неблагоприятным условиям, тормозящим деятельность
4) ригидность	Г) негибкостью приспособления к внешним условиям

10. Установите соответствие между типом темперамента и описанием:

1) Холерик	А) человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно
2) Сангвиник	Б) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
3) Флегматик	В) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, эмоции проявляются замедленно; обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных ситуациях
4) Меланхолик	Г) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать растерянность, результаты деятельности могут ухудшиться по сравнению со спокойной привычной ситуацией

11. Человек как единичное природное существо, представитель вида Homo sapiens – это

- А) индивид
- Б) личность
- В) индивидуальность

Г) субъект деятельности

12. Системное свойство индивида, формирующееся в совместной деятельности и общении – это

А) личность

Б) индивид

В) индивидуальность

Г) субъект деятельности

13. Совокупность психических, физиологических и социальных особенностей конкретного человека с точки зрения его уникальности, своеобразия и неповторимости – это

А) индивидуальность

Б) личность

В) индивид

Г) субъект деятельности

### Тема Личность и группа

1. Субъективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми – это

А) Межличностные отношения

Б) Социальные роли

В) Ролевые ожидания

2. Совокупность прав и обязанностей человека, обусловленных его позицией в определенной социальной системе – это

А) Социальный статус

Б) Социальная роль

В) Ролевое ожидание

Г) Социальный стереотип

3. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Социальная роль	А) нормативная система действий, ожидаемых от индивида, в соответствии с его социальным статусом
2) Социальная установка	Б) готовность определенным образом воспринимать и оценивать людей
3) Социальный стереотип	В) чрезмерное обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение и влияющее на систему отношений человека, способы поведения, мыслительные процессы, суждения
4) Социальный статус	Г) совокупность прав и обязанностей человека, обусловленных его позицией в определенной социальной системе

4. Установите соответствие между видами социальных групп и их определением:

1) Условные группы	А) объединения людей, не имеющих непосредственных взаимоотношений, прямых контактов друг с другом
2) Реальные группы	Б) объединяют людей, действительно связанных определенными отношениями (например, школьный класс, рабочая бригада, семья и т.д.)
3) Неформальные группы	В) добровольные объединения людей, связанных между собой общими интересами, симпатиями либо деловыми соображениями
4) Референтные группы	Г) группы, значимые для человека, с которыми он соотносит себя как с эталоном и на нормы, ценности, мнения и оценки которых он ориентируется

5. Установите соответствие между уровнем развития группы и определением:

1) Диффузная группа	А) группа, члены которой вступают в отношения, которые опосредуются не содержанием групповой деятельности, а только личными симпатиями (группа приятелей);
2) Ассоциация	Б) члены группы вступают в отношения, которые опосредуются только лично значимыми целями (группа нумизматов и т.п.);
3) Корпорация	В) члены группы вступают в отношения, опосредуемые частно-групповыми интересами или целями, не выходящими за рамки группы (группа бизнесменов);
4) Коллектив	Г) группа, члены которой вступают в отношения, опосредуемые единством личных, групповых и общественных интересов (трудовой коллектив)

6. Установите соответствие между динамическим процессом группы и определением:

1) <i>Нормообразование</i>	А) выработка групповых правил и ценностей
2) <i>Групповое давление</i>	Б) воздействие группы на мнения и поведение индивидов
3) <i>Конформизм</i>	В) изменение поведения или установок личности в результате реального или воображаемого давления группы
4) <i>Принятие группового решения</i>	Г) выбор из ряда альтернатив, осуществляемый группой в условиях взаимного обмена информацией при решении общей задачи

7. Качественная характеристика межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности – это

- А) Социально-психологический климат группы
- Б) Психологическая совместимость
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

8. Проявление тех или иных свойств отдельных членов группы, от которого зависит успешное выполнение групповой деятельности – это

- А) Психологическая совместимость
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

9. Совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе межличностных предпочтений и отвержений, симпатий и антипатий – это

- А) Социометрическая структура группы
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Психологическая совместимость
- Г) Групповая динамика

10. Установите последовательность стадий развития коллектива

- А) диффузная группа
- Б) коллектив
- В) кооперация
- Г) ассоциация

11. Установите последовательность стадий конфликта

- А) стадия характеризуется появлением условий, создающих возможности для возникновения конфликта в будущем;
- Б) стадии становятся очевидным намерения участников конфликта разрешить создавшуюся конфликтную ситуацию;

- В) стадия конфликта наступает, когда намерения его участников воплощаются в конкретные формы поведения;
- Г) стадия конфликта характеризуется тем, какие последствия (позитивные и негативные) наступают после разрешения конфликта;
- Д) стадия характеризуется таким развитием событий, при котором конфликт становится очевидным для его участников.

## **2.2 КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Контрольно-оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся обеспечивают решение следующих задач:

- оценка достижения обучающимися запланированных результатов обучения по учебной дисциплине, указанных в п. 1.2 РПД, и оценка компетенций обучающихся на этапе освоения данной учебной дисциплины (определение уровня сформированности компетенций, элементами которых являются указанные результаты обучения);
- принятие решения о необходимости внесения изменений и дополнений в РПД и (или) КОС по учебной дисциплине.

### *2.2.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА*

1. Психология общения как наука.
2. Понятие и сущность общения.
3. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
4. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
5. Классификация общения.
6. Виды общения.
7. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
8. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон
9. Вербальные средства общения.
10. Речь и язык в общении.
11. Диалогические и монологические коммуникации.
12. Невербальные средства общения.
13. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика.
14. Классификация жестов.
15. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации.
16. Нравственные основы общения.
17. Понятия этика и мораль.
18. Этические принципы делового общения.
19. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
20. Средства делового общения.

21. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
22. Имидж как средство делового общения.
23. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти.
24. Свойства и виды внимания.
25. Эмоциональные состояния.
26. Сферы эмоциональных проявлений личности.
27. Типология темперамента
28. Взаимодействие в группе.
29. Виды социальных групп.
30. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива.
31. Конфликты. Психология конфликта и его функции.
32. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт.
33. Причины возникновения конфликтных ситуаций.
34. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности.

### 2.2.2 БТЗ ДЛЯ ЗАЧЕТА

#### Вариант 1

1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия – это
  - А) общение
  - Б) коммуникация
  - В) интеракция
  - Г) перцепция
2. Соотнесите вид общения с его характеристикой

1) Когнитивное взаимодействие	А) направлено на получение необходимой информации для собственного развития и самосовершенствования
2) Материальное общение	В) имеет целью получить в результате какие – то ценные блага или денежные средства
3) Мотивационное общение	Г) необходимость в чем-либо формирует у личности потребность в контакте с другими людьми
4) Деятельностное общение	Д) расширения границ собственной сущности или раскрытия индивидуального потенциала для последующего успеха

3. Что понимается под этикетом?
  - А) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе
  - Б) культурная и правильная речь
  - В) правила поведения за столом
  - Г) умение избегать конфликтов

4. Целостная характеристика психической деятельности за определенный период времени, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности, предшествующего состояния и психических свойств личности – это

- А) Психические состояния
- Б) Психические процессы
- В) Психические свойства личности
- Г) Психические явления

5. Субъективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми – это

- А) Межличностные отношения
- Б) Социальные роли
- В) Ролевые ожидания
- Г) Социальный стереотип

6. Двусторонний канал связи, при котором адресант и адресат меняются ролями – это

- А) Диалогическое общение
- Б) Монологическое общение
- В) Вербальное общение
- Г) Невербальное общение

7. Коммуникатор, инициатор коммуникации – это

- А) адресант
- Б) адресат
- В) коммуникант
- Г) реципиент

8. Соотнесите уровень общения с его характеристикой

1) Примитивный уровень общения	А) человек не хочет или не может настроить себя на контакт, если ему не интересно, что говорит визави, то он его совершенно не слушает
2) Манипулятивный уровень	В) предполагает достижение каких-то своих целей за счёт собеседника
3) Деловой уровень общения	Г) собеседников объединяет одна и та же цель, вперёд выдвигается какое-то общее дело
4) Духовный уровень общения	Д) предполагает открытие своей личности собеседнику

9. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А) Все ответы верны
- Б) Кинесика
- В) Проксемика
- Г) Такетика

10. Какую из формулировок Кант указывает в своем категорическом императиве?

- А) поступай так, как бы ты хотел, чтобы поступали по отношению к тебе
- Б) поступай только в соответствии со своими желаниями и потребностями
- В) поступай так, чтобы удовлетворять свои потребности
- Г) поступай так, чтобы удовлетворять потребности окружающих

### *Вариант 2*

1. Получатель информации – это

- А) адресат
- Б) адресант

В) коммуникатор

Г) субъект

2. Какая функция общения заключается в том, что осуществляется непосредственное или косвенное влияние на члена группы с целью изменения или сохранения на том же уровне его поведения, действий, состояния, общей активности, особенностей восприятия, системы ценностей и отношений.

А) Регулятивная функция.

Б) Функция социально-психологического отражения.

В) Познавательная функция.

Г) Экспрессивная функция.

3. Невербальными средствами общения являются

А) Взгляд

Б) Походка

В) Рукопожатие

Г) Телефон

Д) Электронная почта

4. Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:

А) нормы

Б) вина

В) мораль

Г) ответственность

5. Типичность психических состояний и индивидуальные качества определенных сторон психики человека, его психических процессов – это

А) Психические свойства личности

Б) Психические процессы

В) Психические состояния

Г) Психические явления

6. Совокупность прав и обязанностей человека, обусловленных его позицией в определенной социальной системе – это

А) Социальный статус

Б) Социальная роль

В) Ролевое ожидание

Г) Социальный стереотип

7. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Социальная роль	А) нормативная система действий, ожидаемых от индивида, в соответствии с его социальным статусом
2) Социальная установка	Б) готовность определенным образом воспринимать и оценивать людей
3) Социальный стереотип	В) чрезмерное обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение и влияющее на систему отношений человека, способы поведения, мыслительные процессы, суждения
4) Социальный статус	Г) совокупность прав и обязанностей человека, обусловленных его позицией в определенной социальной системе



8. Познавательный процесс психического отражения отдельных свойств предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств – это

- А) ощущение
- Б) восприятие
- В) внимание
- Г) память

9. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Этика	А) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии
2) Этикет	Б) система человеческого опыта, синтезирующего в себе духовную и материальную реальность
3) Профессиональная этика	В) форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах

10. Персональная дистанция в процессе общения:

- А) 120-350см
- Б) 15-50см
- В) 50-120см
- Г) Свыше 350см

### *Вариант 3*

1. Предмет общения – это

- А) партнер по общению как субъект
- Б) стремлении человека к познанию и оценке других людей
- В) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
- Г) образ самого себя и других людей – участников общения

2. Функция общения, которая заключается в том, что в результате систематических контактов в ходе совместной деятельности члены группы овладевают различными знаниями о самих себе, своих друзьях, способах наиболее рационального решения поставленных перед ними задач.

- А) Познавательная функция.
- Б) Функция социально-психологического отражения.
- В) Регулятивная функция.
- Г) Экспрессивная функция.

3. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- А) Дистанция между общающимися
- Б) Мимика
- В) Похлопывание по спине
- Г) Телефон
- Д) Угол общения партнеров

4. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:

- А) нравственный идеал
- Б) образец
- В) мораль
- Г) положительный пример

5. Психический процесс направленности сознания на восприятие субъективно-избирательной информации – это

- А) внимание

- Б) восприятие
- В) ощущение
- Г) память

6. Установите соответствие между видами социальных групп и их определением:

1) Условные группы	А) объединения людей, не имеющих непосредственных взаимоотношений, прямых контактов друг с другом
2) Реальные группы	Б) объединяют людей, действительно связанных определенными отношениями (например, школьный класс, рабочая бригада, семья и т.д.)
3) Неформальные группы	В) добровольные объединения людей, связанных между собой общими интересами, симпатиями либо деловыми соображениями
4) Референтные группы	Г) группы, значимые для человека, с которыми он соотносит себя как с эталоном и на нормы, ценности, мнения и оценки которых он ориентируется

7. Установите последовательность стадий конфликта

- А) стадия характеризуется появлением условий, создающих возможности для возникновения конфликта в будущем;
- Б) стадии становятся очевидным намерения участников конфликта разрешить создавшуюся конфликтную ситуацию;
- В) стадия конфликта наступает, когда намерения его участников воплощаются в конкретные формы поведения;
- Г) стадия конфликта характеризуется тем, какие последствия (позитивные и негативные) наступают после разрешения конфликта;
- Д) стадия характеризуется таким развитием событий, при котором конфликт становится очевидным для его участников.

8. Совокупность психических, физиологических и социальных особенностей конкретного человека с точки зрения его уникальности, своеобразия и неповторимости – это

- А) индивидуальность
- Б) личность
- В) индивид
- Г) субъект деятельности

9. Установите соответствие между свойством темперамента и описанием:

1) сенситивность	А) чувствительность, заключающаяся в психической реакции на силу внешних воздействий
2) реактивность	Б) сила эмоциональной реакции человека на внешние и внутренние раздражители
3) резистентность	В) сопротивляемость неблагоприятным условиям, тормозящим деятельность
4) ригидность	Г) негибкостью приспособления к внешним условиям

10. Часть сознания человека, которая оказывает прямое воздействие на его практическую деятельность:

- А) самооценка
- Б) вина
- В) мораль
- Г) ответственность

Вариант 4

1. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Нравственные категории	А) понятия морали, с помощью которых мы определяем ее содержание
2) Нравственные нормы	Б) соответствующие требования и правила поведения человека в повседневной жизни, обусловленные нравственными категориями
3) Нравственные принципы	В) исходные начала, обуславливающие моральные нормы поведения человека
4) Нравственные идеалы	Г) образцы поведения, к которым необходимо стремиться, считая их наиболее разумными, полезными

2. Просодическими средствами невербального общения выступают

- А) Громкость голоса
- Б) Дистанция между общающимися
- В) Жесты
- Г) Интонация
- Д) Плач

3. Реакция на меру удовлетворения потребностей организма в жизненных ресурсах – это

- А) Эмоциональное состояние
- Б) Эмоция
- В) Чувство
- Г) Аффект

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- А) Жестов
- Б) Информационных технологий
- В) Определенного темпа речи
- Г) Похлопываний по плечу
- Д) Устной речи

5. Стиль общения, который обычно задается культурой, в которой живет человек.

- А) Ритуальный стиль
- Б) Императивный стиль
- В) Манипулятивный стиль
- Г) Гуманистический стиль

6. Соотнесите понятие и определение

1) предмет общения	А) другой человек, партнер по общению как субъект
2) потребность в общении	В) стремление человека к познанию и оценке других людей, к самопознанию и самооценке
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

7. Общение как деятельность рассматривал

- А) А.Н. Леонтьев
- Б) А.В. Запорожец
- В) Д.Б. Эльконин

Г) В.В. Давыдов

8. Какая сторона общения заключается в восприятии внешних признаков собеседника, в соотнесении их с его личностными характеристиками, в интерпретации и прогнозировании на этой основе его поступков?

- А) Перцептивная сторона общения
- Б) Коммуникативная сторона общения
- В) Императивная сторона общения
- Г) Интегративная сторона общения

9. Соотнесите механизм общения с его характеристикой

1) Идентификация	А) способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место.
2) Эмпатия	В) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому человеку.
3) Аттракция	Г) умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника к нам; это способность позитивно расположить, настроить его по отношению к нам.
4) Рефлексия	Д) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению.

10. Вид коммуникативных жестов, которые несут информацию, которую жестикулирующий намеренно передает адресату – это

- А) Коммуникативные жесты-эмблемы
- Б) Симптоматические жесты-эмблемы
- В) Жесты-регуляторы
- Г) Жесты-иллюстраторы

*Вариант 5*

1. Соотнесите понятие и определение

1) задачи общения	А) цель, на достижение которой в данных конкретных условиях направлены разнообразные действия
2) продукт общения	В) образование материального и духовного характера, создающееся в итоге общения
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

2. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в грубом обобщении, оценке в черно-белых красках?

- А) хало-эффект
- Б) эффект снисхождения
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

3. Установите соответствие

Коммуникативные барьеры:

- 1. Понятийный барьер
- 2. Барьер восприятия
- 3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

4. Установите соответствие между принципами делового этикета и их содержанием:

1) Здравый смысл	А) Нормы делового этикета направлены на поддержание порядка, организованности и другие разумные цели
2) Удобство.	Б) Нормы делового этикета не должны мешать деловым отношениям и тормозить развитие экономики
3) Универсализм.	В) Следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма делового этикета была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений
4) Эффективность.	Г) Суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в коллективе

5. Внутренние силы, которые связаны с осознанными, осмысленными и прочувствованными потребностями личности и побуждают ее к определенной деятельности – это

- А) Мотивы
- Б) Эмоции
- В) Потребности
- Г) Чувства

6. Установите последовательность стадий развития коллектива

- А) диффузная группа
- Б) коллектив
- В) кооперация
- Г) ассоциация

7. Системное свойство индивида, формирующееся в совместной деятельности и общении – это

- А) личность
- Б) индивид
- В) индивидуальность
- Г) субъект деятельности

8. Установите соответствие между свойством имиджа и описанием:

1) Адресность	А) ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность (партнеры, поклонники, сотрудники)
---------------	---

2) Активность	Б) предполагает наличие способности воздействовать на сознание, эмоции, деятельность других людей
3) Динамичность	В) способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменением личности
4) Пластичность	Г) оперативное изменение имиджа в соответствии с экономическими, политическими, социальными и другими условиями

9. Невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов и т.д.) – это

- А) Такесика
- Б) Просодика
- В) Кинесика
- Г) Проксемика.

10. Стратегия взаимодействия, которая предполагает частичное, промежуточное (зачастую, временное) достижение целей партнеров ради сохранения условного равенства и сохранения отношений – это

- А) Компромисс
- Б) Противодействие
- В) Сотрудничество
- Г) Избегание

*Вариант 6*

1. Средства передачи сообщения, канал связи

- А) код
- Б) сообщение
- В) результат
- Г) язык

2. Соотнесите стиль общения с его характеристикой

1) Ритуальный стиль	А) Этот стиль обычно задается культурой, в которой живет человек.
2) Императивный стиль	В) Это авторитарная, директивная форма взаимодействия. Цель этого стиля – достижение контроля над поведением другого, над его установками или принуждение к определенным действиям и решениям.
3) Манипулятивный стиль	Г) Цель этого стиля общения завуалирована, влияние на собеседника осуществляется скрытно.
4) Гуманистический стиль	Д) К этому стилю относятся все разновидности диалогического общения: это равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание.

3. Вид жестов, сопровождающих речь в коммуникативном акте, изображающих то, что уже выражено словами – это

- А) Жесты-иллюстраторы
- Б) Симптоматические жесты-эмблемы
- В) Жесты-регуляторы

Г) Коммуникативные жесты-эмблемы

4. Установите соответствие между формой делового общения и определением:

1) Деловые переговоры	А) форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению
2) Деловая дискуссия	Б) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений по сути решаемой проблемы)
3) Деловое совещание	В) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения

5. Человек как единичное природное существо, представитель вида *Homo sapiens* – это

- А) индивид
- Б) личность
- В) индивидуальность
- Г) субъект деятельности

6. Качественная характеристика межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности – это

- А) Социально-психологический климат группы
- Б) Психологическая совместимость
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

7. Установите соответствие между уровнем развития группы и определением:

1) Диффузная группа	А) группа, члены которой вступают в отношения, которые опосредуются не содержанием групповой деятельности, а только личными симпатиями (группа приятелей);
2) Ассоциация	Б) члены группы вступают в отношения, которые опосредуются только лично значимыми целями (группа нумизматов и т.п.);
3) Корпорация	В) члены группы вступают в отношения, опосредуемые частно-групповыми интересами или целями, не выходящими за рамки группы (группа бизнесменов);
4) Коллектив	Г) группа, члены которой вступают в отношения, опосредуемые единством личных, групповых и общественных интересов (трудовой коллектив)

8. Внутренняя настроенность (предрасположенность) на осуществление той или иной деятельности или торможение собственной активности – это

- А) Установки
- Б) Цели
- В) Темперамент
- Г) Способности

9. Общее название ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара – это

- А) Просодика

- Б) Такесика
- В) Кинесика
- Г) Проксемика.

10. Стратегия взаимодействия, которая предполагает максимальное достижение участниками своих целей – это

- А) Сотрудничество
- Б) Противодействие
- В) Компромисс
- Г) Избегание

*Вариант 7*

1. Вид общения, при котором, что говорится, передается непосредственно с помощью произнесенных голосом слов.

- А) вербальное общение
- Б) невербальное общение
- В) биологическое общение
- Г) социальное общение

2. Врожденные особенности человека, обуславливающие динамические характеристики интенсивности и скорости его реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде – это

- А) Темперамент
- Б) Цели
- В) Установки
- Г) Способности

3. Установите соответствие между динамическим процессом группы и определением:

1) <i>Нормообразование</i>	А) выработка групповых правил и ценностей
2) <i>Групповое давление</i>	Б) воздействие группы на мнения и поведение индивидов
3) <i>Конформизм</i>	В) изменение поведения или установок личности в результате реального или воображаемого давления группы
4) <i>Принятие группового решения</i>	Г) выбор из ряда альтернатив, осуществляемый группой в условиях взаимного обмена информацией при решении общей задачи

4. Проявление тех или иных свойств отдельных членов группы, от которого зависит успешное выполнение групповой деятельности – это

- А) Психологическая совместимость
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

5. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта – это

- А) Каузальная атрибуция
- Б) Рефлексия
- В) Аттракция
- Г) Эмпатия

6. Вид общения, направленный на получение необходимой информации для собственного развития и самосовершенствования

- А) когнитивное взаимодействие
- Б) материальное общение
- В) мотивационное общение



Г) деятельностное общение

7. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков?

А) эффект снисхождения

Б) хало-эффект

В) эффект ореола

Г) эффект контраста

8. Установите соответствие между типом темперамента и описанием:

1) Холерик	А) человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно
2) Сангвиник	Б) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
3) Флегматик	В) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, эмоции проявляются замедленно; обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных ситуациях
4) Меланхолик	Г) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать растерянность, результаты деятельности могут ухудшиться по сравнению со спокойной привычной ситуацией

9. Совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе межличностных предпочтений и отвержений, симпатий и антипатий – это

А) Социометрическая структура группы

Б) Социально-психологический климат группы

В) Психологическая совместимость

Г) Групповая динамика

10. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в стремлении усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений?

А) эффект центральной тенденции

Б) хало-эффект

В) эффект ореола

Г) эффект контраста

*Вариант 8*

1. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в склонности подчеркивать противоположные своим положительным чертам черты окружающих?

А) эффект контраста

Б) хало-эффект

В) эффект ореола

Г) эффект контраста

2. Врожденные особенности человека, обуславливающие динамические характеристики интенсивности и скорости его реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде – это

- А) Темперамент
- Б) Цели
- В) Установки
- Г) Способности

3. Установите соответствие между динамическим процессом группы и определением:

1) <i>Нормообразование</i>	А) выработка групповых правил и ценностей
2) <i>Групповое давление</i>	Б) воздействие группы на мнения и поведение индивидов
3) <i>Конформизм</i>	В) изменение поведения или установок личности в результате реального или воображаемого давления группы
4) <i>Принятие группового решения</i>	Г) выбор из ряда альтернатив, осуществляемый группой в условиях взаимного обмена информацией при решении общей задачи

4. Проявление тех или иных свойств отдельных членов группы, от которого зависит успешное выполнение групповой деятельности – это

- А) Психологическая совместимость
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

5. Человек как единичное природное существо, представитель вида *Homo sapiens* – это

- А) индивид
- Б) личность
- В) индивидуальность
- Г) субъект деятельности

6. Качественная характеристика межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности – это

- А) Социально-психологический климат группы
- Б) Психологическая совместимость
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

7. Общение как деятельность рассматривал

- А) А.Н. Леонтьев
- Б) А.В. Запорожец
- В) Д.Б. Эльконин
- Г) В.В. Давыдов

8. Какая сторона общения заключается в восприятии внешних признаков собеседника, в соотнесении их с его личностными характеристиками, в интерпретации и прогнозировании на этой основе его поступков?

- А) Перцептивная сторона общения
- Б) Коммуникативная сторона общения
- В) Императивная сторона общения
- Г) Интегративная сторона общения

9. Соотнесите механизм общения с его характеристикой

1) Идентификация	А) способ познания другого человека, при
------------------	--

	котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место.
2) Эмпатия	В) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому человеку.
3) Аттракция	Г) умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника к нам; это способность позитивно расположить, настроить его по отношению к нам.
4) Рефлексия	Д) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению.

10. Вид коммуникативных жестов, которые несут информацию, которую жестикулирующий намеренно передает адресату – это

- А) Коммуникативные жесты-эмблемы
- Б) Симптоматические жесты-эмблемы
- В) Жесты-регуляторы
- Г) Жесты-иллюстраторы

#### Вариант 9

1. Установите соответствие между понятиями и их определением:

1) Нравственные категории	А) понятия морали, с помощью которых мы определяем ее содержание
2) Нравственные нормы	Б) соответствующие требования и правила поведения человека в повседневной жизни, обусловленные нравственными категориями
3) Нравственные принципы	В) исходные начала, обуславливающие моральные нормы поведения человека
4) Нравственные идеалы	Г) образцы поведения, к которым необходимо стремиться, считая их наиболее разумными, полезными

2. Просодическими средствами невербального общения выступают

- А) Громкость голоса
- Б) Дистанция между общающимися
- В) Жесты
- Г) Интонация
- Д) Плач

3. Реакция на меру удовлетворения потребностей организма в жизненных ресурсах – это

- А) Эмоциональное состояние
- Б) Эмоция
- В) Чувство
- Г) Аффект

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- А) Жестов
- Б) Информационных технологий
- В) Похлопываний по плечу
- Г) Устной речи

5. Стиль общения, который обычно задается культурой, в которой живет человек.

- А) Ритуальный стиль
- Б) Императивный стиль
- В) Манипулятивный стиль
- Г) Гуманистический стиль

6. Соотнесите понятие и определение

1) предмет общения	А) другой человек, партнер по общению как субъект
2) потребность в общении	В) стремление человека к познанию и оценке других людей, к самопознанию и самооценке
3) действие общения	Г) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
4) средство общения	Д) операция, с помощью которых осуществляются действия общения

6. Качественная характеристика межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности – это

- А) Социально-психологический климат группы
- Б) Психологическая совместимость
- В) Социометрическая структура группы
- Г) Групповая динамика

7. Установите соответствие между уровнем развития группы и определением:

1) Диффузная группа	А) группа, члены которой вступают в отношения, которые опосредуются не содержанием групповой деятельности, а только личными симпатиями (группа приятелей);
2) Ассоциация	Б) члены группы вступают в отношения, которые опосредуются только лично значимыми целями (группа нумизматов и т.п.);
3) Корпорация	В) члены группы вступают в отношения, опосредуемые частно-групповыми интересами или целями, не выходящими за рамки группы (группа бизнесменов);
4) Коллектив	Г) группа, члены которой вступают в отношения, опосредуемые единством личных, групповых и общественных интересов (трудовой коллектив)

8. Внутренняя настроенность (предрасположенность) на осуществление той или иной деятельности или торможение собственной активности – это

- А) Установки
- Б) Цели
- В) Темперамент
- Г) Способности

9. Общее название ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения – это

- А) Просодика
- Б) Такесика
- В) Кинесика

Г) Проксемика.

10. Стратегия взаимодействия, которая предполагает максимальное достижение участниками своих целей – это

- А) Сотрудничество
- Б) Противодействие
- В) Компромисс
- Г) Избегание

### Вариант 10

1. Предмет общения – это

- А) партнер по общению как субъект
- Б) стремления человека к познанию и оценке других людей
- В) единица коммуникативной деятельности, целостный акт
- Г) образ самого себя и других людей – участников общения

2. Функция общения, которая заключается в том, что в результате систематических контактов в ходе совместной деятельности члены группы овладевают различными знаниями о самих себе, своих друзьях, способах наиболее рационального решения поставленных перед ними задач.

- А) Познавательная функция.
- Б) Функция социально-психологического отражения.
- В) Регулятивная функция.
- Г) Экспрессивная функция.

3. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- А) Дистанция между общающимися
- Б) Мимика
- В) Похлопывание по спине
- Г) Телефон

Д) Угол общения партнеров

4. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:

- А) нравственный идеал
- Б) образец
- В) мораль
- Г) положительный пример

5. Психический процесс направленности сознания на восприятие субъективно-избирательной информации – это

- А) внимание
- Б) восприятие
- В) ощущение
- Г) память

6. Установите соответствие между видами социальных групп и их определением:

1) Условные группы	А) объединения людей, не имеющих непосредственных взаимоотношений, прямых контактов друг с другом
2) Реальные группы	Б) объединяют людей, действительно связанных определенными отношениями (например, школьный класс, рабочая бригада, семья и т.д.)
3) Неформальные группы	В) добровольные объединения людей, связанных между собой общими интересами, симпатиями либо деловыми соображениями
4) Референтные группы	Г) группы, значимые для человека, с которыми он соотносит себя как с эталоном и на нормы, ценности, мнения и оценки которых он ориентируется

7. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков?

- А) эффект снисхождения
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

8. Установите соответствие между типом темперамента и описанием:

1) Холерик	А) человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно
2) Сангвиник	Б) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
3) Флегматик	В) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, эмоции проявляются замедленно; обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных ситуациях
4) Меланхолик	Г) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать растерянность, результаты деятельности могут ухудшиться по сравнению со спокойной привычной ситуацией

9. Совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе межличностных предпочтений и отвержений, симпатий и антипатий – это

- А) Социометрическая структура группы
- Б) Социально-психологический климат группы
- В) Психологическая совместимость
- Г) Групповая динамика

10. Какой эффект механизма стереотипизации заключается в стремлении усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений?

- А) эффект центральной тенденции
- Б) хало-эффект
- В) эффект ореола
- Г) эффект контраста

### ***2.2.3 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ЗАЧЕТА***

Каждая ситуационная задача моделирует реальную ситуацию делового общения, построена на актуальном практико-ориентированном материале и представляет собой текст с описанием производственных условий, в которых обучающемуся необходимо решить какую-либо проблему, проблема реалистичны и связаны с одним или несколькими основными видами деятельности, к выполнению которых готовятся обучающиеся в рамках ППСЗ.

Текст ситуационной задачи содержит необходимые для ее решения данные (сведения, информацию).

### Задача №1

*Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?*

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства,

-

выпалил Грейсон.

- Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

### Задача №2

**Проанализируйте ситуации. Установите, какие виды общения реализуются.**

А) Одиннадцатиклассница Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать.

Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал:

- К вам дочка. И не одна, а с парнем.

Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка.

- А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал?

- Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на

Лену, заявил:

-Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела. Говорит: «Не учись, мол, приказывать».

- Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня...

- Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил.

- Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница.

Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась.

Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой. (По Т. М. Куриленко.)

Б) Машина мама пришла в школу узнать, как учится и ведёт себя её дочь. Только она успела переступить порог учительской, как на неё обрушивается то один, то другой учитель:

- Ваша дочь - законченная лентяйка.

- А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на уроках, никакого сладу с ней нет...

Но вот в учительской появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом.

Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в классе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном уроке истории, о разговорах на уроке математики.

И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы:

- Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу.

И уходит она из школы не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей.

В) После обсуждения вопроса о вечере сказок родители решили распределить обязанности по организации вечера.

- Давайте решим, кто у нас займётся обеспечением костюмами.

- Я могла бы сшить костюмы, но мне понадобятся средства на приобретение материала.

- А я могу испечь пирог для угощения.

- Кто будет украшать зал?



- У меня есть время во вторник.
- Хорошо, я приду Вам помогу.
- Деньги сдаём по 50 рублей Людмиле Ивановне.

Г) Действие происходит в группе детского сада. Субъекты общения ребёнок 5-ти лети воспитатель. Ребёнок сидит на стульчике не играет, о чём - то думает и грустит. Воспитатель заметив это подходит к малышу, присаживается на корточки и глядя его по головке спрашивает:

- Серёженька, что ты такой грустный, не играешь? (ребёнок смотрит на воспитателя и молчит).

- У тебя, что - нибудь болит?

- Нет.

- Тебя кто- то обидел?

- Нет, я соскучился по маме.

В данном случае воспитатель старается понять, почему ребёнок в таком состоянии.

### **Задача №3**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

### **Задача №4**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

### **Задача №5**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

### **Задача №6**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

### **Задача №7**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

### **Задача №8**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

*Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела.*

*Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».*

#### **Задача №9**

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

*Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»*

#### **Задача №10**

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

*Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал*

*— книги нет как не было!*

#### **Задача №11**

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

*Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.*

## Задача №12

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах. Почему писатель Корней Чуковский считал, что эти фразы – признак канцелярита – тяжелой болезни русского языка? Трансформируйте эти фразы таким образом, чтобы они понравились писателю.

## Задача №13

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Представьте себе, что ваша жена, беседуя с вами о домашних делах, заговорит вот таким языком.

- Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназначенном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров...

## Задача №14

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки:

- А теперь заострим вопрос на мясе.

И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил у жены:

- Тебя не лимитирует плащ?

Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости:

- Мы с женой никогда не конфликтуем.

### **Задача №15**

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

В поезде молодая женщина, разговарившись со мною, расхваливала свой дом за городом:

- Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив!

- В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод!

И видно было, что она очень гордится собою: у нее такая «культурная» речь.

Та же гордость слышалась мне в голосе одного незнакомца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в соседнем пруду, и спросил:

- Какие мероприятия предпринимаете вы для активизации клева?

### **Задача № 16**

Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение).

Подчиненный обращается к начальнику: «Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива сильное напряжение. Все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше»

### **Задача № 17**

К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого?

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

### **Задача № 18**

Какие факторы восприятия людьми друг друга имеет в виду Н. В.

Гоголь?

«Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки».

### **Задача № 19**

Какие факторы восприятия людьми друг друга имеют место в этом отрывке из сочинения Н. В. Гоголя?

«Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, положим, существует правитель канцелярии.

Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, – да просто от страха и слова не выговоришь! гордость и благородство, и уж чего ни выражает лицо его? просто бери кисть, да и рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами подмышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем сделается такое превращение, какого и Овидий не выдумает: муха, меньше даже мухи, уничтожился в песчинку!»

### **Задача № 20**

Проанализируйте коммуникативную ситуацию и сделайте вывод об эффективности общения, о соблюдении правил речевого этикета и этикета поведения коммуникантами.

- Охарактеризуйте виды, цели общения в данной коммуникативной ситуации.
  - Охарактеризуйте нормативные законы речевого этикета. Обратите внимание на использование местоимений.
  - Какие законы речевого воздействия используются коммуникантами.
  - Какие из средств коммуникации используются участниками по общению.
  - Проанализируйте способы речевого воздействия.
  - Сделайте вывод об эффективности общения героев.
- Отвечая на вопросы, приведите примеры из текста, цитируя персонажей.*

## **ШЕСТОЙ ЦЕХ**

Директор завода приглашает в кабинет молодого инженера. Входит инженер.

- Здравствуйте, Александр Павлович! Вы меня вызывали?

- А, здравствуйте, Николай... Петрович, кажется?

- Да, Петрович...

- Простите, имя-отчество не всегда запоминаю, а вот что Николай - точно помню... Да, я вас просил зайти. У вас найдется минут двадцать времени?

- Да, конечно...

- Вот и отлично. Анечка, меня ни с кем не соединять, пожалуйста. Николай, вот я хотел тут с вами посоветоваться. Последнее время так что-то тяжело работать стало на заводе. То тут срыв, то там... Да что говорить, вы сами все лучше меня знаете, по своему цеху видите... Вы во втором цехе работаете, верно?

- Да во втором...

- Тяжелая сейчас ноша руководить заводом...

- Да уж это точно... вам не позавидуешь...

- Ну, а работать-то надо... Кемерово второй месяц изоляторы не присылает, Липецк металл задерживает опять... С Арменией теперь связей никаких... Э, да что говорить... Сейчас ни от кого нельзя ничего потребовать... Снабженцам через такие унижения приходится проходить... Да, ладно, чего жаловаться. Это моя работа, мои проблемы. Это я уж так... Всю страну лихорадит...

- Это уж точно...

- Да еще проблема - оборудование у нас сам знаешь какое, кое-что довоенное еще...

Недавно в каком-то цехе был, смотрю табличку на станке - тридцать  
девятый год...

- Да есть еще старее станки, в нашем цехе два станка тридцать  
шестого года...

- Что вы говорите? Я и не знал даже... Меня-то еще и на свете тогда не было, в тридцать шестом-то году... В общем, что-то надо предпринимать, пока полностью не встали...

- Но мы же запросили две новых поточных линии...

- Да не дают их нам уже второй год. И видно, не дадут в ближайшем будущем... Что-то надо сейчас делать... Вот я и хочу ваше мнение узнать, Николай Петрович, как сделать, чтобы станки не встали? Вы ведь у нас уже шестой или седьмой год работаете?

- Вообще-то пятый...

- Разве? А мне казалось, что уже давно вы у нас... Но вы, я знаю, уже хорошо освоились, вошли в курс дела... Очень хорошо вообще о вас отзываются... И с работягами язык нашли, и с ИТР... И взгляд у вас еще

свежий, поэтому и советуюсь с вами. Видимо, надеяться на централизованное пополнение станочного парка не приходится, выкручиваться надо самим.

- Да, судя по всему, да. На других заводах тоже ведь так.

- Да, уж это точно... А как вы думаете, может, нам приспособить один из наших цехов, чтобы он выпускал детали, запчасти к нашему же собственному оборудованию? Мы ведь даже для новых станков вряд ли получим сейчас запчасти?

- Правильно, конечно. Ведь у нас кое-что делается в шестом цехе, по моему.

- Да, я просил попробовать. Кое-что удастся, но вообще-то вы знаете это цех.

Слабенький цех.

- Да, это уж точно.

- Вы вообще там часто бываете?

- Да приходится, они нам ведь инструменты точат... Приходится все время ходить просить - сделайте, ну поскорее, работа стоит...

- Да... Нет, ну вообще-то там есть неплохие ребята - Тихонов, Бавыкин Алексей...

- Да, эти ребята - высший класс, асы... А Володька там еще недавно молоденький появился - тоже молодец, старается...

- А какой это Володька? Рыженький такой?

- Нет, он не рыженький вроде... Невысокий такой, весь аккуратненький...

- Не знаю еще его... Ну хорошо, если хороший работник, буду знать теперь... Так вот, не сделать ли нам в этом цехе участок запчастей? Пусть завод обеспечивают... И заявки им подавать предварительные на изготовление, по цехам же знают, что нужно в первую очередь или что может понадобиться...

- Верно, можно, я думаю. Нужно только, чтобы кто-то этим специально и занимался, больше ничем. Именно специальный участок нужно выделить, чтобы люди были закреплены. И задание у них будет только по запчастям, тогда и ответственность будет, и работу спросить можно.

- А вот это правильно! Участок такой нужно обязательно структурно выделить, это вы правильно предлагаете. Конечно, сначала будет немало трудностей, неразберихи - дело-то новое...

- Конечно, но я думаю, наладится.

- И ребят нужно будет на этот участок самых ответственных поставить. Слушай, Коль, а если этот участок сделать в шестом цехе? И ребят туда этих, о которых ты говорил - Бавыкина, Тихонова, Володьку твоего... Справятся они, как ты думаешь?

- Да справятся, конечно, ребята отличные!



- Вот и хорошо... Ты прав - надо отдельный участок и именно этих ребят туда... Тут придется весь цех шестой структурно реорганизовать, правда... Но это давно пора сделать, мы же уже говорили... Ну, так и сделаем. Спасибо тебе за идеи...

А знаешь еще что? Вот поговорил я с тобой и подумал: давай-ка тебя мы бросим на это дело! Начальником шестого цеха! Мне ведь об этом мужики-ветераны давно говорили - поручи шестой цех Николаю! Давай, берись! Идей-то у тебя достаточно, человек ты ответственный...

- Ой, Александр Павлович, да что вы... Да я...

- Ну подумай, подумай... Я в сорок лет стал начальником цеха, а ты в тридцать. Улавливаешь разницу? Идеи есть, возможности есть, опыт уже есть... Ну и зарплата, естественно, будет значительно больше... Деньги-то небось нужны, семью кормить...

- Да нужны, конечно... Но страшновато...

- А чего бояться? Из всех наших молодых кадров ты самый надежный, честно скажу. Верю, что не подведешь. Ну, в принципе - что, договорились?

- Да я...

- Я понимаю... Но в принципе, значит, договорились. Слушай, а чего резину тянуть? Принимай цех с понедельника!

- Как, прямо с понедельника?

Конечно! Анечка, подготовь мне проект приказа - Семенова Николая Петровича назначить начальником шестого цеха. Ну, Коль, я на тебя надеюсь! Не подведи!

### Задача №21

*Познакомьтесь с текстом близкого к буквальному перевода делового письма, созданного в США (использованы материалы учебника Л. А. Введенской, Л. Г. Павловой и Е. Ю. Кашаевой «Русский язык. Культура речи. Деловое общение»). Выделите в тексте письма особенности, нетипичные для российской деловой переписки.*

Уважаемый мистер Браун,

год назад Вы приобрели велосипед для Вашего сына Джона ко дню его рождения 13.04.2012. Так как день его рождения вновь приближается, Вы, может быть, вновь захотите удивить его новой покупкой, сделанной в нашем магазине.

Кстати, мы предлагаем Вам скидку. И, конечно, были бы счастливы хранить приобретенный для Вашего сына подарок у нас, чтобы покупка оставалась тайной до этого особенного дня.

Подумайте над нашим предложением. Если Вы сочтете, что Джон был бы рад подарку, купленному в нашем магазине, заходите к нам в удобное для Вас время, и мы продемонстрируем Вам свой ассортимент.

У нас Вы всегда найдете богатый выбор всевозможных товаров. Загляните. Я буду счастлив предложить Вам новые товары, которые могли бы заинтересовать Вашего сына.

В ожидании ответа.

С уважением, Алекс Старк, старший продавец.

P. S. Для постоянных покупателей специальная (15 %) скидка действует в течение последующих 30 дней.

### Задача №22

Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе.

Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

### Задача №23

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаст. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

*Вопросы: Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?*

### Задача №24

В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по

личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось. Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?  
*Определите: тип конфликта; состав конфликтующих сторон; поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации; методы и конкретные пути разрешения конфликта.*

## Задача №25

Ситуационная задача № 10 (деловые коммуникации)

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоит переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

*Вопросы:*

- 1. Что означает данная поза?*
- 2. Какова может быть причина такого поведения партнера?*
- 3. Какие действия Вы предпримете?*

## 3 ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР

### 3.1 ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

#### 3.1.1 *Применяемое оценочное средство текущего контроля успеваемости – ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА*

##### *Описание процедуры:*

Процедура представляет собой развернутые монологические ответы обучающихся на вопросы, задаваемые преподавателем по контролируемой теме (вопросы приведены отдельно по каждой контролируемой теме в п. 2.1.1 настоящего КОС).

Вопросы, как правило, заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться к устному опросу, в том числе по дополнительным источникам.

На практическом занятии вопросы задаются преподавателем поочередно. Обучающимся предоставляется возможность отвечать по желанию или по выбору преподавателя.

После ответа на каждый вопрос преподаватель может задать дополнительные вопросы, направленные на детализацию и (или) углубление учебного материала. К ответу на дополнительные вопросы могут привлекаться как обучающийся, отвечавший на данный вопрос, так и другие обучающиеся учебной группы.

Результаты устного опроса (оценки по 5-балльной шкале) преподаватель сообщает сразу после ответа обучающегося на конкретный вопрос или по завершении всего устного опроса.

### ***Критерии оценки***

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса, дает точные определения основных понятий, аргументированно и логически стройно излагает учебный материал, иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными, не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе, допускает незначительные неточности при определении основных понятий, недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал, иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций, затрудняется при ответах на дополнительные вопросы, приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа, нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки, затрудняется дать основные определения, не может привести или приводит неправильные примеры, не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

### ***3.1.2 Применяемое оценочное средство текущего контроля успеваемости – СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ***

#### ***Описание процедуры:***

Процедура включает в себя решение обучающимися ситуационных задач, которые представлены по каждой контролируемой теме в п. 2.1.2 настоящего КОС.

Решение ситуационных задач может осуществляться как индивидуально, так и коллективно.

Ситуационные задачи требуют развернутого ответа.

Ситуационные задачи выполняются, как правило, письменно.

Время выполнения устанавливается преподавателем в зависимости от сложности конкретной ситуационной задачи.

Проверка ответов (решений) может осуществляться преподавателем как на практическом занятии, так и по его окончании. Ответ (решение) может быть как типовым, так и нестандартным. Приветствуются нестандартные ответы (решения), предлагаемые обучающимися. Ответы (решения) могут рассматриваться и обсуждаться коллективно.

Результаты (оценки по 5-балльной шкале) сообщаются обучающимся непосредственно на практическом занятии; в случае необходимости проверки ответов (решений) по окончании практического занятия – не позднее следующего практического занятия по учебной дисциплине.

### ***Критерии оценки***

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено нестандартное или наиболее эффективное ее решение.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены ошибки критического характера.

### ***3.1.3 Применяемое оценочное текущего контроля успеваемости – ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ***

#### ***Описание процедуры:***

Процедура представляет собой бланковое (или компьютерное) тестирование обучающихся по вопросам и заданиям в тестовой форме, приведенным по каждой контролируемой теме отдельно в п. 2.1.3 настоящего КОС.

Перед началом тестирования преподаватель инструктирует обучающихся о порядке проведения тестирования, правилах оформления ответов и системе их оценки.

Преподаватель выдает каждому обучающемуся вариант для тестирования.

На выполнение тестирования отводится 20 минут.

Результаты тестирования (оценки по 5-балльной шкале) сообщаются обучающимся не позднее следующего практического занятия по учебной дисциплине.

### ***Критерии оценки***

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 10 баллов и более соответствуют оценке **«отлично»**;
- 7-9 баллов – оценке **«хорошо»**;
- 5-6 баллов – оценке **«удовлетворительно»**;
- 4 баллов и менее – оценке **«неудовлетворительно»**.

### **3.2 ОПИСАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ ПРОЦЕДУР ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета **«Описание процедуры»**:

На зачете процедура включает в себя:

- ответы обучающегося на вопрос(ы) для зачета
- решение обучающимся одной ситуационной задачи;
- определение оценки по промежуточной аттестации.

Вопрос для устного ответа обучающегося из числа вопросов, приведенных в п. 2.2.1 настоящего КОС, и ситуационную задачу из числа ситуационных задач, приведенных в п. 2.2.3 настоящего КОС, выбирает преподаватель.

На подготовку к ответу обучающемуся предоставляется не менее 15 минут.

При подготовке к ответу обучающийся может делать записи и пользоваться ими при ответе.

На выполнение тестирования отводится 15 минут.

Каждый вопрос (задание) оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 10 баллов и более соответствуют оценке **«отлично»**;
- 7-9 баллов – оценке **«хорошо»**;
- 5-6 баллов – оценке **«удовлетворительно»**;
- 4 баллов и менее – оценке **«неудовлетворительно»**.

После тестирования каждый обучающийся должен решить одну ситуационную задачу из перечня ситуационных задач для зачета, приведенного в п. 2.2.3 настоящего КОС. Производственную задачу выбирает преподаватель.

На решение производственной задачи предоставляется 15 минут. Решение ситуационной задачи осуществляется в письменной форме.

Преподаватель может задать обучающемуся уточняющие вопросы для детализации предложенного им решения ситуационной задачи.

Результат промежуточной аттестации по дихотомической шкале сообщается обучающемуся по окончании его ответа.».

Оценка «**зачтено**» выставляется обучающемуся, если он:

- владеет терминологией учебной дисциплины;
- освоил 100-51% содержания учебного материала; приводит доказательства и примеры связи теории с практикой; делает доказательные выводы;
- правильно применяет теоретические положения при выполнении практических заданий и решении производственных задач; владеет основными приемами их выполнения.

Оценка «**незачтено**» выставляется обучающемуся, если он:

- не владеет терминологией учебной дисциплины;
- не знает значительной части (50% и более) содержания учебного материала; допускает грубые ошибки в его изложении; не способен привести доказательства и примеры связи теории с практикой; не умеет делать или делает ложные выводы;
- допускает грубые ошибки при выполнении практических заданий и решении производственных задач; не владеет элементарными приемами их выполнения.