

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» (МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

**Ивантеевский филиал  
Московского политехнического университета**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора филиала

\_\_\_\_\_ Н.А. Барышникова

01 сентября 2022 г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для текущего контроля по учебной дисциплине**

**ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности среднего профессионального образования  
**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

Комплект контрольно-оценочных средств для текущего контроля по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 № 69, зарегистрирован в Минюсте России 26.02.2018 рег.№ 50137); Положения о текущем контроле учебных достижений обучающихся Ивантеевского филиала Московского политехнического университета.

**Организация-разработчик:** Ивантеевский филиал Московского политехнического университета

**Разработчик:** Г.Ю.Савельева, преподаватель Ивантеевского филиала Московского политехнического университета

ОДОБРЕН  
цикловой комиссией *«Общеобразовательных, общих гуманитарных и естественнонаучных дисциплин»*

Протокол № 1 от 31.08.2022

Председатель цикловой комиссии

\_\_\_\_\_ Г.Ю. Савельева

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2. Комплект контрольно-оценочных средств	6
3. Критерии оценки знаний	22
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины	26

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

Таблица 1

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания, № задания
1	2	3
У1 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Грамотное использование психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения при решении психологических задач; демонстрация владения техниками и приемами эффективного общения; разрешение смоделированных конфликтных ситуаций.	2.1 2.2 2.3 9
У2 Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Точность определения подходов к пониманию взаимосвязи общения и профессиональной деятельности; знание и применение на практике основных видов взаимодействия, понимание и полнота характеристики видов взаимодействия; демонстрация владения приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	1.2 2.2 3.1 3.2 3.3 5.3 6.1 6.2 9
З1 Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Оперирование основными понятиями психологии общения; точность и полнота знаний психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности, основ проектной деятельности; самостоятельное регулирование и корректировка своего поведения в межличностном общении; использование различных приемов саморегуляции.	3.1 6.1 6.2 6.3 9

1	2	3
32 Роли и ролевые ожидания в общении	Точность и полнота знаний о социальных ролях и ролевых ожиданиях; определение социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении; применение знаний о ролях и ролевых ожиданиях в общении; правильное распределение позиции для эффективного общения	1.1 3.1 3.2 3.3 5.3 9
33 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Точность и полнота знаний техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; продуктивное применение этих знаний, выделение рефлексивного и нерефлексивного слушания, соблюдение правил ведения беседы, владение приемами убеждения, понимание и аргументирование принципов использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности	2.1 2.2 2.3 5.1 5.2 5.4 7.1 7.2 9
34 Механизмы взаимопонимания в общении	Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении, применение их на практике, обоснование выбора механизма восприятия в разных ситуациях, объяснение причин искажений процесса восприятия при общении	2.1 2.3 4.1 4.2 4.3 9
35 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Точность и полнота знаний о видах конфликтов, причинах и способах их разрешений; продуктивное применение знаний о способах разрешения конфликтных ситуаций, учитывая источник, причины и виды конфликта, объяснение динамики развития конфликтов и источников возникновения, выбор различных стратегий поведения в конфликте в соответствии с ситуацией, содержательные и аргументированные ответы на поставленные вопросы	8.1 8.2 8.3 9
36 Этические принципы общения	Точность и полнота знаний этических принципов в процессе общения, понимание и определение взаимосвязи делового этикета и этики деловых отношений, содержательные и аргументированные ответы на поставленные вопросы	7.1 7.2 7.3 9

## **2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **2.1. Контрольно-оценочные средства учебной дисциплины ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**(распределение по темам для текущего контроля)**

#### **Тема 1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности**

##### **1.1. Вопросы для устного опроса**

1. Дайте определения понятиям «общение» и «коммуникация». В чем сходство и различие этих понятий?
2. Назовите элементы процесса общения.
3. Какова роль речевой деятельности в процессе общения?
4. Назовите единицы речевого общения.
5. Суть понятия «социальный статус».
6. Суть понятия «социальная роль».

##### **1.2. Творческие задания**

1. Написать самохарактеристику «Каков я в общении?» на основе результатов психологического тестирования.
2. Подготовить реферат и выступление по теме: «Общение – основа человеческого бытия».

#### **Тема 2. Психологические особенности процесса общения.**

##### **2.1. Вопросы для устного опроса**

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Назовите 3 стороны процесса общения.
3. Какова структура процесса общения?
4. Каковы цели процесса общения?
5. Назовите уровни общения.
6. Назовите функции процесса общения.
7. Дайте сравнительную характеристику стилей общения.
8. Дайте сравнительную характеристику разных видов общения.
9. В чем отличие вербального общения от невербального?
10. Типы межличностного общения (императивное, манипулятивное, диалогическое). Их особенности.
11. Модели общения (информационная, убеждающая, экспрессивная, внушающая, ритуальная). Их особенности.
12. Назовите техники и приемы эффективного общения.

##### **2.2. Творческие задания**

1. Подготовить выступление по теме «Особенности общения людей в современном мире».
2. Написать эссе на тему: «Роль и место общения в структуре будущей профессиональной деятельности».

##### **2.3. Типовые тестовые задания по темам 1,2.**



13. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения
- б) интерактивная сторона общения
- в) перцептивная сторона общения

14. Сторона общения, связанная с обменом информацией называется:

- а) коммуникативной
- б) интерактивной
- в) перцептивной

### **Тема 3. Общение как взаимодействие людей в процессе профессиональной деятельности и личных отношений.**

#### **3.1. Вопросы для устного опроса**

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
3. Дайте определение понятию «межличностные отношения».
4. Назовите типы взаимовлияния.
5. В чем отличие формальной группы от неформальной?
6. Назовите механизмы партнерских отношений.
7. В чем сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?
8. Типы делового взаимодействия. Краткая характеристика.
9. Позиции партнеров в межличностном общении.
10. Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».
11. В чем заключается суть понятия «самооценка»?
12. Назовите стратегии взаимодействия. Дайте их краткую характеристику.

#### **3.2. Практические задания**

1. Проведите самодиагностику эго-состояний и проведите анализ полученных результатов.
2. Практическое занятие: Механизмы партнерских отношений (диагностика уровня притязаний личности и групповой сплоченности).

#### **3.3. Типовые тестовые задания**

1. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое обеспечивает взаимодействие людей, их совместную деятельность»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

2. Каждый человек может являться:

- а) членом только одной единственной группы
- б) членом только одной большой и одной малой группы
- в) членом только двух малых групп
- г) членом многих больших и малых групп одновременно

3. Межличностные отношения развиваются по:

- а) вертикали и горизонтали
- б) вертикали и диагонали
- в) горизонтали и диагонали



г) по всем направлениям

4. *Поведение, вытекающее из социального статуса человека и ожидаемое окружающими, называется ...*

- а) правилами поведения
- б) социальной ролью
- в) нормативной ролью
- г) все варианты не верны

5. *Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.):*

- а) трансакция
- б) ролевые ожидания
- в) социальная роль
- г) психологический контакт

6. *Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?*

- а) Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.
- б) Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».
- в) Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

7. *Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:*

- а) заражение
- б) убеждение
- в) подражание
- г) внушение

#### **Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга.**

##### **4.1. Вопросы для устного опроса**

1. Дайте определение понятию «общение».
2. История появления термина «социальная перцепция».
3. Назовите и охарактеризуйте механизмы социальной перцепции.
4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения?
5. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.
6. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
7. Назовите ошибки восприятия.
8. С какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?
9. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?
10. Каким образом стереотипы и установки могут повлиять на взаимопонимание партнёров по общению?
11. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то приведите конкретные примеры)
12. Репрезентативные системы восприятия информации. Краткая характеристика.

##### **4.2. Практические задания**

1. Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования.
2. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

#### 4.3. Типовые тестовые задания

1. Сторона процесса общения, которая предусматривает восприятие партнеров по общению:

- а) интерактивная;
- б) перцептивная;
- в) коммуникативная;
- г) субъективная.

2. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется в восприятии и понимании партнера по общению»:

- а) коммуникативная сторона общения
- б) интерактивная сторона общения
- в) перцептивная сторона общения

3. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия?

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

4. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это:

- а) гипноз
- б) аффилиация
- в) аттракция
- г) заражение

5. Каузальной атрибуцией называется...

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

6. Эмпатия — это:

- а) умение выслушать человека
- б) состояние разобщенности, непонимания с клиентом
- в) постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания других людей

7. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

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

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

9. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:

- а) антипатия
- б) симпатия
- в) телепатия
- г) эмпатия

10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование
- б) социальный статус
- в) внешний вид
- г) возраст
- д) манера поведения
- е) все ответы верны
- ж) все ответы неверны

11. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»
- б) «эффектом проекции»
- в) «эффектом упреждения»

12. Ошибка первого впечатления. Приписывание своих качеств собеседнику.

- а) эффектом ореола;
- б) эффектом проекции;
- в) эффектом упреждения;
- г) эффект превосходства.

13. Первоначальное отношение к какой — то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств — это:

- а) эффектом ореола;
- б) эффектом проекции;
- в) эффектом упреждения;
- г) эффект превосходства.

14. Склонность людей к переоценке различных психологических качеств человека

- а) фактор превосходства,
- б) фактор привлекательности,
- в) фактор отношения

15. Тип атрибуции. Причина поступка или действия приписывается тому, кто его совершил, субъекту, в основном свойственна наблюдателю:

- а) объективная атрибуция
- б) личностная атрибуция
- в) обстоятельственная атрибуция

16. Закончите правильное утверждение: «Человек с кинестетической репрезентативной системой собираясь что-то сказать»

- а) перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент
- б) прислушивается к своему внутреннему голосу
- в) прислушиваются к своим внутренним чувствам

17. Закончите правильное утверждение: «Человек с визуальной репрезентативной системой собираясь что-то сказать»

- а) перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент
- б) прислушивается к своему внутреннему голосу
- в) прислушиваются к своим внутренним чувствам

## Тема 5. Общение как обмен информацией.

### 5.1. Вопросы для устного опроса

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? Приведите примеры.
2. Дайте определение основным элементам коммуникативного процесса.
3. Охарактеризуйте простую модель коммуникативного процесса.
4. Почему по речи судят об общей культуре человека?
5. В чем особенность вербальных средств общения?
6. Что включает в себя невербальное общение?
7. Почему человеку необходимо слышать и слушать?
8. Приемы эффективного слушания. В чем различие между рефлексивным и нерефлексивным слушанием?
9. Обратная связь. Каково содержание понятия? Виды и правила обратной связи.
10. Технологии обратной связи.
11. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические и др.). Требования к вопросам.
12. Причины плохой коммуникации.
13. Виды коммуникативных барьеров? Пути их преодоления.

### 5.2. Творческие задания

1. Подготовьте рефераты и краткие сообщения по ним: «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам», «Значение вопросов и их виды в деловой коммуникации», «Виды слушания», «Помехи в процессе слушания и способы их преодоления».

### 5.3. Практические задания

Практическое занятие: Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения, на использование невербального общения.

### 5.4. Типовые тестовые задания

Общие типовые вопросы по теме:

1. *Коммуникативная сторона общения...*

- а. состоит в обмене информацией между людьми;
- б. заключается в организации взаимодействия между людьми;
- в. включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

2. *Коммуникатор – это:*

- а. Субъект, являющийся инициатором общения, передающий информацию
- б. Способ передачи информации от одного человека к другому
- в. Человек, принимающий информацию
- г. Тип мобильных телефонов

3. *Реципиент – это человек, который данное сообщение:*

- а. принимает
- б. передает
- в. и то, и другое
- г. ни то, и ни другое

4. *Ответная реакция партнера по общению – это...*

- а. идентификация;
- б. обратная связь;
- в. коммуникация;

г. интеракция.

5. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется:

- а. расспрашиванием;
- б. перефразированием;
- в. резюмированием;
- г. отражение чувств

6. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется:

- а. расспрашивание;
- б. перефразирование;
- в. резюмирование

7. Позиция коммуникатора, при которой он держится подчеркнуто нейтрально, не заявляет открыто о своей точке зрения

- а. открытая;
- б. отстраненная;
- в. закрытая.

#### Типовые вопросы по вербальному общению:

1. Вербальные средства общения – это:

- а. мимика;
- б. жесты;
- в. слова;
- г. позы.

2. Коммуникация, при которой в качестве знаковой системы используется речь, называется:

- а. вербальной
- б. визуальной
- в. кинетической
- г. физической

3. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

- а. собеседник слышит только то, что хочет слышать
- б. в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- в. в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
- г. лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать

4. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются:

- а. провокационными;
- б. некорректными;
- в. открытыми;
- г. закрытыми

5. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию;
- б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

б. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а. у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б. другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в. подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

- г. коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

7. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) выяснению;
- б) отражению чувств;
- в) перефразированию;
- г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

8. В каких ситуациях эффективно:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

9. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а. выяснение;
- б. перефразирование;
- в. резюмирование;
- г. отражение чувств

10. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

- а. «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;
- б. «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;
- в. «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;
- г. «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки»

11. Охарактеризуйте речь людей-визуалов.

- а) в речи преобладают слова: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи высокий.
- б) в речи преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.;
- в) в речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.

12. Охарактеризуйте речь людей-аудиалов.

- а) в речи преобладают слова: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи высокий.
- б) в речи преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.;

в) в речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.

*13. Охарактеризуйте речь людей-кинестетиков.*

а) в речи преобладают слова: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи высокий.

б) в речи преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.;

в) в речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.

Типовые вопросы по невербальному общению:

*1. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди?*

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

*2. Вы находитесь в 1 метре от человека. Это его зона:*

- а. личная
- б. интимная
- в. публичная
- г. социальная

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

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

*4. Что означает в разговоре частое почесывание носа, оттягивание воротничка рубашки или ослабление галстука?*

- а. сомнение
- б. ложь
- в. злость

*5. Вы заметили, что глаза вашего собеседника блуждают по комнате, останавливаясь то на картине, то на окне. Это признак того, что:*

- а. ему неудобно;
- б. на него произвела впечатление окружающая обстановка;
- в. ему уже не интересно

*6. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:*

- а. презрение;
- б. интерес к собеседнику и его признание;
- в. проявление подчеркнутого неуважения.

*7. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:*

- а. руки, скрещенные на груди;
- б. руки на бедрах;
- в. рука, поддерживающая подбородок.

*8. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:*

- а. расстегнутый пиджак;

- б. скрещенные ноги;
  - в. открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
  - г. неполная посадка на стуле.
9. Рука, поданная ладонью вверх, означает...
- а. партнерские отношения
  - б. стремление к подчинению
  - в. сомнение
  - г. признание превосходства
10. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:
- а. скрещенные ноги и руки;
  - б. наклон головы;
  - в. руки на бедрах.
11. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:
- а. руки, скрещенные на груди;
  - б. указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
  - в. прикрытие рта ладонью.

## **Тема 6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.**

### **6.1. Вопросы для устного опроса**

1. Понятия «индивид», «индивидуальность», «личность».
2. Психологический портрет личности.
3. Структура психических явлений.
4. Понятие «темперамент». Типология темперамента.
5. Содержание понятия «характер».
6. Сравнительная характеристика характера и темперамента.
7. Познавательные психические процессы. Краткая характеристика.
8. Эмоциональные психические процессы. Краткая характеристика.
9. Волевые психические процессы. Краткая характеристика.

### **6.2. Практические задания**

Практическое занятие: Характерологические особенности и общепсихологическая типология личности (составление характеристики индивидуально-психологических свойств личности на основании результатов психологического тестирования, разработка плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению).

### **6.3. Типовые тестовые задания**

1. Какое из перечисленных понятий является самым широким?  
 а) личность                      б) человек                      в) индивид                      г) субъект
2. Формально-динамическую сторону поведения характеризует(ют):  
 а) темперамент                      б) направленность                      в) настроение                      г) способности
3. Природная основа темперамента:  
 а) головной мозг                      б) тип нервной системы  
 в) динамический стереотип                      г) нервные процессы
4. Возможно ли изменить тип темперамента?  
 а) да                      б) нет                      в) нужно приложить много усилий                      г) в раннем возрасте
5. Сильный, неуравновешенный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для:  
 а) холерика                      б) сангвиника                      в) меланхолика                      г) флегматика



6. Слишком впечатлителен, отзывчив и легкораним, медленно осваивается и привыкает к переменам, стеснителен, боязлив, нерешителен:

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

7. Какая из характеристик относится к холерическому типу темперамента:

- а) слабый тип нервной системы и, следовательно, нестойкий перед обстоятельствами, требующими преодоления или сильного возбуждения нервной системы;  
 б) медлителен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств;  
 в) неуравновешенный, безудержный, у него преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.  
 г) процессы возбуждения и торможения у него достаточно сильные, уравновешенные и легко подвижные.

8. Какая из характеристик относится к меланхолическому типу темперамента:

- а) слабый тип нервной системы и, следовательно, нестойкий перед обстоятельствами, требующими преодоления или сильного возбуждения нервной системы;  
 б) медлителен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств;  
 в) неуравновешенный, безудержный, у него преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.  
 г) процессы возбуждения и торможения у него достаточно сильные, уравновешенные и легко подвижные.

9. Характер – это:

- а) особенности человека, проявляющиеся через его ощущения, восприятие, обусловленные типом нервной системы, динамикой психических процессов, наследственными факторами;  
 б) совокупность неустойчивых, изменяющихся психологических свойств человека, проявляющихся в зависимости от обстоятельств и условий социальной среды.  
 в) совокупность устойчивых индивидуально-психологических свойств, проявляющихся в жизнедеятельности человека в виде его отношения к окружающим людям, к самому себе, к деятельности, другим различным обстоятельствам бытия и т.п.

10. Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности:

- а) к другим людям                      б) к деятельности  
 в) к себе                      г) к общественной и личной ответственности

11. Аккуратность, бережливость и щедрость — это:

- а) черты, что проявляются по отношению к другим  
 б) черты, характеризующие отношение личности к вещам  
 в) система отношений человека к самому себе  
 г) черты, проявляющие отношение к деятельности

### **Тема 7. Этика в деловом общении.**

#### **7.1. Вопросы для устного опроса**

1. Содержание понятия «этика».
2. Рассмотрите значение нравственных норм в профессиональной деятельности.
3. Сформулируйте и обоснуйте «золотое правило» нравственности.
4. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.
5. Каковы требования к организации деловой беседы?
6. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
7. Требования к проведению дискуссий.
8. Правила проведения переговоров.

9. Каковы стратегии и тактики переговоров.
10. Вам нужно побеседовать по телефону с представителем другой компании по поводу совместной работы ваших организаций. Какие правила общения по телефону диктует деловой этикет в данной ситуации?

## 7.2. Творческие задания

1. Подготовить сообщения на темы: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей», « Особенности ведения деловой беседы, делового совещания, публичного выступления, деловых переговоров», «Этикет в гостях, общественных местах», «Этикет подарков», «Визитная карточка» и др.
2. Составьте памятки поведения в общественных местах.

## 7.3. Типовые тестовые задания

1. *Нормами этикета являются:*

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

2. *Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:*

- а) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».
- б) Посетитель Вашего кабинета, пройдя около стола, случайно задел лежавшие на углу документы, и они упали на пол и разлетелись. Посетитель растерялся и смутился. Вы спокойно подошли, собрали документы и положили на место, сказав: «Ничего страшного, всякое бывает».

3. *К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:*

- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
- б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню?»

## Тема 8. Конфликты в деловом общении.

### 8.1. Вопросы для устного опроса

1. Дайте определение понятиям: «конфликт», « конфликтная ситуация», «инцидент».
2. Выделите структурные компоненты конфликта, приведите примеры.
3. Каковы основные причины конфликта?
4. Каково значение конфликтов?
5. Участники конфликтов.
6. Классификации конфликтов с точки зрения направления коммуникаций.
7. Классификации конфликтов с точки зрения участников.
8. Краткая характеристика внутриличностного конфликта.
9. Краткая характеристика межличностного конфликта.
10. Краткая характеристика социальных конфликтов.
11. Функции конфликтов.

12. Агрессия. Краткая характеристика.
13. Модели поведения личности в конфликте.
14. Методика разрешения конфликта.
15. Стратегии и стили поведения в конфликтных ситуациях.
16. Краткая характеристика стиля избегание.
17. Краткая характеристика стиля соперничество.
18. Краткая характеристика стиля компромисс.
19. Краткая характеристика стиля приспособление.
20. Краткая характеристика стиля сотрудничество.
21. Позитивные и негативные последствия конфликтов. Выделите основные направления преодоления негативных последствий конфликта.

## 8.2. Творческие задания

1. Анализ классификации конфликтов и составление таблиц: «Типы конфликтных личностей», «Типы конфликтогенов».
2. Определение положительного и отрицательного значения конфликта в жизни и деятельности человека (эссе).
3. Подберите примеры способов выхода из конфликта.
4. Подготовьте рефераты и сообщения по ним на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».
5. Подберите примеры конфликтных ситуаций из художественных произведений или кинофильмов, проанализируйте их; заполните таблицу по следующему алгоритму: участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, предконфликтная ситуация, инцидент, возможные конфликтогены.

## 8.3. Типовые тестовые задания

1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций – это ...
  - а) кооперация
  - б) консолидация
  - в) конфликт
  - г) дискуссия
2. Конфликтная ситуация — это:
  - а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов
  - б) накопившиеся противоречия
  - в) стечения обстоятельств
3. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:
  - а) способствуют возникновению конфликта
  - б) препятствуют возникновению конфликта
  - в) помогают разрешить конфликт
4. Инцидент - это...
  - а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
  - б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
  - в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
  - г) отсутствие коммуникации
5. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств, называется...
  - а) социально-бытовой конфликт
  - б) внутриличностный конфликт
  - в) политический конфликт
  - г) межличностный конфликт

6. *Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию межгрупповой конфликт:*

- а) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
- б) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению,
- в) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения
- г) столкновение противоположно направленных интересов различных групп

7. *Конфликт между «хочу» и «хочу» называют:*

- а) ролевым,
- б) нравственным,
- в) мотивационным,
- г) конфликтом неадекватной самооценки

8. *Трудности при выполнении определенной социальной роли вызывают...*

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

10. *Человек, который вступает в контакт с обеими противоборствующими сторонами, способствует сближению позиций, называется:*

- а) конфликтоген
- б) соучастник
- в) арбитр
- г) посредник

11. *Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, определяется понятием - это:*

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

12. *Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.*

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

13. *Стиль взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...*

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

## **9. Психологические задачи.**

9.1. *Общая установка:* Вы работаете главным бухгалтером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.

*Ситуация 1:* Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?

*Ситуация 2:* Ваш подчиненный допустил грубую ошибку при расчете заработной платы, и только случайно ошибка была вовремя выявлена. Что вы ему скажете?

9.2. *Общая установка:* Вы работаете главным бухгалтером. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого отдела.

*Ситуация 1:* Ваш коллега не отремонтировал своевременно ПК бухгалтера-экономиста, и он не смог к положенному по графику сроку произвести необходимые расчеты. Что вы скажете своему коллеге?

*Ситуация 2:* Ваш коллега из экономического отдела, пообещав высокую зарплату, забрал из Вашего отдела грамотного, исполнительного работника, очень нужного Вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника.

9.3. *Общая установка:* Вы работаете начальником экономического отдела. На рабочем собрании или оперативном совещании у директора фирмы Вам необходимо публично высказать критические замечания в его адрес.

*Ситуация:* Директор не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию Вам и коллективу, которым Вы руководите. Что Вы скажете?

9.4. *Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания»* в следующей конфликтной ситуации:

Твой друзья пошли в кино, а тебя не позвали.

Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что ты списал контрольную у соседа.

Вы с другом(подругой) договорились встретиться на улице, но ты прождал(а) его(ее) целый час, а он(она) так и не пришел(а).

Твой младший брат разрисовал все листы твоей дипломной работы.

Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а) ее.

### 3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ

#### Критерии оценки устного ответа и сообщений

##### **Оценка «отлично»**

Студент при ответе демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

##### **Оценка «хорошо»**

Студент при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной литературы и наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизированно и последовательно, уверенно, но выводы носят не достаточно аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

##### **Оценка «удовлетворительно»**

Студент при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

##### **Оценка «неудовлетворительно»**

Материал излагается студентом непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

#### Критерии оценки результатов решения психологических задач

**Оценка «отлично»** выставляется, если студент умеет аргументированно, убедительно, методически грамотно с психологическим обоснованием конкретной ситуации, с использованием профессиональной терминологии давать решение задачи.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если студент умеет с психологическим обоснованием конкретной ситуации, с использованием профессиональной терминологии, но недостаточно полно давать решение задачи.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется, если решение носит репродуктивный характер, студент испытывает затруднения в психологическом обосновании конкретной ситуации.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется, если нет логики рассуждения, выводы не обоснованны.

#### Критерии оценки ЭССЕ

##### **Оценка «отлично»:**

- полное раскрытие темы;
- ярко выражен творческий подход к осмыслению предложенной темы;
- обоснованность, доказательность и оригинальность постановки и решения проблемы;
- наличие большого количества собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- чёткость, лаконичность изложения собственных мыслей;

- высокий уровень самостоятельности при написании;
- точное соответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

**Оценка «хорошо»:**

- достаточное раскрытие темы;
- наличие собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- чёткость, лаконичность изложения собственных мыслей;
- достаточный уровень самостоятельности при написании;
- соответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

**Оценка «удовлетворительно»:**

- тема раскрыта недостаточно;
- недостаточное количество собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- наблюдаются нарушения лаконичности изложения собственных мыслей;
- низкий уровень самостоятельности при написании;
- наблюдается несоответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

**Оценка «неудовлетворительно»:**

- тема не раскрыта;
- отсутствуют собственные рассуждения, выводы по рассматриваемой проблеме;
- низкий уровень самостоятельности при написании;
- структура нарушена;
- полное несоответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

**Требования к структуре эссе:**

1. Титульный лист;
2. Содержание, или краткий план, выполняемой работы;
3. Введение;
4. Основная часть, включающая 1-2 параграфа;
5. Заключение;
6. Список использованной литературы (библиографию).

**Формы представления эссе:**

- анализ отечественной или зарубежной литературы по какой-либо проблеме или аналитический обзор периодической печати по тому или иному вопросу;
- сравнительно-аналитический подход к освещению психологических феноменов в современной отечественной и зарубежной литературе;
- попытка самостоятельного осмысления того или иного аспекта практического применения психологических знаний;
- описание и обобщение авторской позиции в том или ином литературном источнике (монография, книга, статья в журнале).

**Требования к оформлению и содержанию эссе**

Эссе должно быть напечатано 12 или 14 шрифтом через 1,5 интервала (MS Word), общим объемом от 1 до 15 (примерно) страниц. Страницы эссе должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

**Введение**

Введение должно включать обоснование интереса выбранной темы, ее актуальность или практическую значимость. Важно учесть, что заявленная тема должна быть адекватна раскрываемому в эссе содержанию, иначе говоря, не должно быть рассогласования в названии и содержании работы.

**Основная часть**

Основная часть предполагает последовательное, логичное и доказательное раскрытие заявленной темы эссе с ссылками на использованную и доступную литературу, в том числе электронные источники информации. Каждый из используемых и цитируемых литературных источников должен иметь соответствующую ссылку.

### **Заключение**

Обычно содержит до 1 страницы текста, в котором отмечаются достигнутые цели и задачи, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме и перспективные направления возможных исследований по данной тематике.

### **Литература**

Должны быть обозначены несколько литературных источников, среди которых может быть представлен только один учебник, поскольку эссе предполагает умение работать с научными источниками, к которым относятся монографии, научные сборники, статьи в периодических изданиях.

## **Критерии оценки реферата**

**Оценка «отлично»** выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

1. Содержание реферата строго соответствует заявленной теме.
2. Чётко соблюдена структура реферата: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации.
3. Проведен достаточно широкий литературный обзор по теме (более 15 литературных источников).
4. Список источников информации оформлен в соответствии с стандартом.
5. Соблюдены требования к оформлению: формат А-4, сброшюрованы слева, шрифт Times кегль 14, 1,5 интервала, поля: слева – 3 см, сверху и снизу – 2 см, справа – 1 см.
6. Объём не менее 15 страниц.
7. Сдан в срок.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

1. Содержание реферата соответствует заявленной теме.
2. Соблюдена структура реферата: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации.
3. Проведен достаточный литературный обзор по теме (не менее 10 литературных источников).
4. Список источников информации оформлен в соответствии с стандартом.
5. Соблюдены требования к оформлению.
6. Объём не менее 10 страниц.
7. Сдан в срок.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

1. Содержание реферата соответствует заявленной теме.
2. Наблюдаются нарушения структуры реферата.
3. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 10 литературных источников).
4. Список источников информации оформлен с нарушениями требований стандарта.
5. Не соблюдены требования к оформлению.
6. Объём менее 10 страниц.
7. Сдан не в срок.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

1. Содержание реферата не соответствует заявленной теме.
2. Нарушена структура реферата.
3. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 5 литературных источников).



4. Список источников информации оформлен с серьёзными нарушениями требований стандарта или отсутствует вообще.
5. Не соблюдены требования к оформлению.
6. Объём менее 10 страниц.
7. Сдан не в срок.
8. Оценка может быть снижена преподавателем за неаккуратность при оформлении, грамматические ошибки, не достаточно полный анализ заявленных литературных источников.

### **Критерии оценивания выполнения практического задания**

#### **Оценка «отлично»**

Работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

#### **Оценка «хорошо»**

Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета в схемах (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

#### **Оценка «удовлетворительно»**

Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, схемах, но обучающийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

#### **Оценка «неудовлетворительно»**

Допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере; работа показала полное отсутствие у учащегося обязательных знаний и умений по проверяемой теме или значительная часть работы выполнена не самостоятельно.

### **Критерии оценки теста**

- менее 50% выполненных заданий- «неудовлетворительно»  
 50 - 74% выполненных заданий- «удовлетворительно»  
 75 -91% выполненных заданий- «хорошо»  
 92-100 % выполненных заданий - «отлично»

#### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

##### Основная учебная литература:

- ОЛ.1. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт]. -<https://urait.ru/bcode/433663> (дата обращения 31.08.2021)
- ОЛ.02. Психология общения: учебник для студ.учреждений сред.проф. образования / А.П.Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2020.

##### Дополнительная учебная литература:

- ДЛ.1. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика / Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.2. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. -Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - <https://urait.ru/bcode/450947> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - <https://urait.ru/bcode/450979> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.4. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - <https://urait.ru/bcode/455694> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.5. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - <https://urait.ru/bcode/450805> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.6. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт, 2016.
- ДЛ.7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова.-М.: Академия, 2016.

##### Информационные ресурсы Интернет:

- ИР.1. <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.
- ИР.2. <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.
- ИР.3. <http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.
- ИР.4. <https://psyera.ru/4322/obshchenie>.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» (МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

**Ивантеевский филиал  
Московского политехнического университета**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора филиала

\_\_\_\_\_ Н.А. Барышникова

01 сентября 2022 г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для промежуточной аттестации по учебному предмету**

**ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности среднего профессионального образования

**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

Комплект контрольно-оценочных средств для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 № 69, зарегистрирован в Минюсте России 26.02.2018 рег.№ 50137); Положения об организации промежуточной аттестации обучающихся Ивантеевского филиала Московского политехнического университета.

**Организация-разработчик:** Ивантеевский филиал Московского политехнического университета

**Разработчик:** Г.Ю.Савельева, преподаватель Ивантеевского филиала Московского политехнического университета

ОДОБРЕН  
цикловой комиссией *«Общеобразовательных, общих гуманитарных и естественнонаучных дисциплин»*

Протокол № 1 от 31.08.2022

Председатель цикловой комиссии

\_\_\_\_\_ Г.Ю. Савельева

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2. Комплект контрольно-оценочных средств	6
3. Критерии оценки знаний	9
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины	10

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.2. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

Таблица 1

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания, № задания	Форма аттестации
1	2	3	4
У1 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Грамотное использование психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения при решении психологических задач; демонстрация владения техниками и приемами эффективного общения; разрешение смоделированных конфликтных ситуаций.	2.1	Дифференцированный зачет
У2 Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Точность определения подходов к пониманию взаимосвязи общения и профессиональной деятельности; знание и применение на практике основных видов взаимодействия, понимание и полнота характеристики видов взаимодействия; демонстрация владения приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2.1	Дифференцированный зачет
З1 Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Оперирование основными понятиями психологии общения; точность и полнота знаний психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности, основ проектной деятельности; самостоятельное регулирование и корректировка своего поведения в межличностном общении; использование различных приемов саморегуляции.	2.1 2.2	Дифференцированный зачет
З2 Роли и ролевые ожидания в общении	Точность и полнота знаний о социальных ролях и ролевых ожиданиях; определение социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении; применение знаний о ролях и ролевых ожиданиях в общении; правильное распределение позиции для эффективного общения	2.1 2.2	Дифференцированный зачет

1	2	3	4
33 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Точность и полнота знаний техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; продуктивное применение этих знаний, выделение рефлексивного и нерефлексивного слушания, соблюдение правил ведения беседы, владение приемами убеждения, понимание и аргументирование принципов использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности	2.1 2.2	Дифференцированный зачет
34 Механизмы взаимопонимания в общении	Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении, применение их на практике, обоснование выбора механизма восприятия в разных ситуациях, объяснение причин искажений процесса восприятия при общении	2.1 2.2	Дифференцированный зачет
35 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Точность и полнота знаний о видах конфликтов, причинах и способах их разрешений; продуктивное применение знаний о способах разрешения конфликтных ситуаций, учитывая источник, причины и виды конфликта, объяснение динамики развития конфликтов и источников возникновения, выбор различных стратегий поведения в конфликте в соответствии с ситуацией, содержательные и аргументированные ответы на поставленные вопросы	2.1 2.2	Дифференцированный зачет
36 Этические принципы общения	Точность и полнота знаний этических принципов в процессе общения, понимание и определение взаимосвязи делового этикета и этики деловых отношений, содержательные и аргументированные ответы на поставленные вопросы	2.1 2.2	Дифференцированный зачет

## 2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 2.1 Перечень вопросов по учебной дисциплине ОГСЭ. 05 Психология общения к дифференцированному зачету

Дифференцированный зачет проводится в конце курса обучения учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения в виде теста и устного опроса. Выполненный на удовлетворительную оценку тест является допуском к устному опросу. Контрольно-измерительные материалы для проведения теста формируются выборочно из следующих вопросов:

1. Общение как предмет научного знания.
2. Функции и уровни общения.
3. Многоплановый характер общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Понятие обратной связи.
6. Вербальные средства общения.
7. Невербальное общение.
8. Барьеры коммуникации и пути их преодоления.
9. Приемы эффективного слушания.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Механизмы межличностной перцепции.
12. Факторы, влияющие на восприятие. Ошибки восприятия.
13. Сенсорные каналы восприятия информации.
14. Интерактивная сторона общения.
15. Взаимное влияние людей в процессе общения.
16. Механизмы и стратегии взаимодействия.
17. Виды групп.
18. Трансактный анализ Э.Берна.
19. Влияние самооценки на процесс взаимодействия.
20. Виды общения.
21. Межличностное общение.
22. Модели и стили общения.
23. Понятие социальной роли.
24. Виды социальных ролей.
25. Ролевой конфликт.
26. Техники психологического воздействия людей.
27. Деловое общение. Понятие, структура, виды.
28. Формы реализации делового разговора.
29. Публичная речь.
30. Индивидуальные особенности личности.
31. Структура психических явлений.
32. Психические процессы. Краткая характеристика одного процесса.
33. Темперамент. Краткая характеристика.
34. Характер. Краткая характеристика.



35. Конфликтное общение, источники конфликтов, причины конфликтов.
36. Классификация конфликтов.
37. Модели поведения личности в конфликте.
38. Стратегии поведения в конфликте.
39. Деструктивное общение (агрессия): понятие, формы, способы снятия.
40. Тревожность: краткая характеристика.
41. Этика в деловом общении.

## **2.2. Типовые вопросы теста дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОГСЭ. 05 Психология общения**

Решение тестового задания происходит путем выбора правильных ответов из предлагаемого меню. Число вариантов ответов в разных заданиях варьируется от двух до шести. В тесте представлены следующие разновидности вопросов: в вопросе имеется только один правильный вариант ответа, в вопросе полный ответ может включать в себя одновременно несколько вариантов (задание считается выполненным только при указании всех вариантов ответа), вопросы на соответствие и с текстовым ответом.

### **ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ТЕСТА**

#### **1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:**

- а) общение                      б) восприятие                      в) взаимодействие                      г) идентификация

#### **2. Процесс, который называется общением:**

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

#### **3. Какой стороны общения не существует?**

- а) перцептивной                      б) позитивной                      в) интерактивной

#### **4. Результат какого конфликта будет положительным?**

- а) конструктивн                      б) деструктивного

#### **5. Определите пропущенное слово, вставив верное:**

*Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.*

- а) личностным                      б) деловым                      в) ролевым+

**6. Определите ведущий тип восприятия, если человек хорошо распознает оттенки интонаций и тембр голоса собеседника, а в речи использует много слуховых метафор: «перестань скрипеть»; «я услышал твою проблему», «не выношу таких громких мелодий». К внешности, обстановке в доме, виду и вкусу еды достаточно равнодушен, но зато красивый голос может тронуть его до самого сердца. А бубнящий звук включенного телевизора за стеной может довести до белого каления.**

- а) аудиальный                      б) визуальный                      в) кинестетический

**7. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:**

- |               |                     |            |
|---------------|---------------------|------------|
| а) переговоры | б) оперативка       | в) брифинг |
| г) совещания  | д) видеоконференция | е) беседа  |

**8. Соотнесите типы темперамента со следующими характеристиками:**

1. Постоянен в своем непостоянстве. Все впечатления действуют на него легко и быстро. Отсюда происходит его легкомыслие. Или вовсе никогда ничего не читает, или все читает запоём. Только тем и занимается, что любит.
  2. Раздражителен. Глубоко убежден, что «зимой «черт знает, как холодно», а летом «черт знает, как жарко».
  3. Склонен к ипохондрии. С прискорбием и со слезами в голосе уведомляет своих близких, что валерьяновые капли ему уже не помогают»
  4. Вечно серьезен. Непременный член всевозможных комиссий, заседаний и экстренных совещаний, на которых ничего не понимает и дремлет без зазрения совести. Самый удобный для женитьбы человек, покладист. На службе – счастлив.
- |            |              |              |               |
|------------|--------------|--------------|---------------|
| а) холерик | б) флегматик | в) сангвиник | г) меланхолик |
|------------|--------------|--------------|---------------|

**9. Установите соответствие между дистанцией общения и зоной коммуникативного контакта:**

<i>Дистанция</i>	<i>Зона коммуникативного контакта</i>
а) более 4 метров	1) личная зона
б) 0 - 0.5 м	2) социальная зона
в) 0.5 – 1.2 м	3) общественная или публичная зона
г) 1.2 – 4 м	4) интимная зона

**10. Соотнесите зоны дистанции в человеческих контактах и их расстояние: ...****11. Дополните положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя: ...****12. Дополните положение. Существуют несколько основных типов конфликта: ...****13. Дайте определение понятию «нерефлексивное слушание»: ...****14. Дайте определение понятию «коммуникация»: ...****15. Верно или неверно утверждение: «Интимная дистанция- 45 см. Ближе могут подходить друг к другу только близкие люди».****16. Верно или неверно утверждение: «Начало и конец любого выступления запоминается особенно хорошо».****17. Верно или неверно утверждение: «Подпираание ладонью щеки - демонстрация внимания».**

### 3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ

#### Критерии оценки устного ответа

##### **Оценка «отлично»**

Студент при ответе демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

##### **Оценка «хорошо»**

Студент при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной литературы и наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизированно и последовательно, уверенно, но выводы носят не достаточно аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

##### **Оценка «удовлетворительно»**

Студент при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

##### **Оценка «неудовлетворительно»**

Материал излагается студентом непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

#### Критерии оценки теста

менее 50% выполненных заданий- «неудовлетворительно»

50 - 74% выполненных заданий- «удовлетворительно»

75 -91% выполненных заданий- «хорошо»

92-100 % выполненных заданий - «отлично»

#### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

##### Основная учебная литература:

- ОЛ.1. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт]. -<https://urait.ru/bcode/433663> (дата обращения 31.08.2021)
- ОЛ.02. Психология общения: учебник для студ.учреждений сред.проф. образования / А.П.Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2020.

##### Дополнительная учебная литература:

- ДЛ.1. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика / Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.2. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. -Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - <https://urait.ru/bcode/450947> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - <https://urait.ru/bcode/450979> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.4. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - <https://urait.ru/bcode/455694> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.5. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - <https://urait.ru/bcode/450805> (дата обращения 31.08.2021)
- ДЛ.6. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт, 2016.
- ДЛ.7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова.-М.: Академия, 2016.

##### Информационные ресурсы Интернет:

- ИР.1. <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.
- ИР.2. <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.
- ИР.3. <http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.
- ИР.4. <https://psyera.ru/4322/obshchenie>.