

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Елабужский институт (филиал) федерального государственного  
автономного образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор



Е.Е. Мерзон

2021 г.

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Квалификация выпускника: операционный логист

Форма обучения: очная

На базе: основного общего образования

Язык обучения: русский

Автор: Шагивалеева Г.Р., к.псих.н., доцент

Рецензент: Льдокова Г.М., к.псих.н., доцент

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методическая комиссия Елабужского института

Протокол заседания УМК № 5 от « 29 » 10 2021г.

г. Елабуга, 2021

## **1. Цели освоения дисциплины**

*формирование знаний по:*

- взаимосвязи общения и деятельности;
- целям, функциям, видам и уровням общения;
- ролям и ролевым ожиданиям в общении;
- видам социальных взаимодействий;
- механизмам взаимопонимания в общении;
- техникам, приемам общения, правилам слушания, ведения беседы, убеждения;
- этическим принципам общения;
- источникам, причинам, видам и способам разрешения конфликтов

*формирование умений по:*

- применению техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности; - использованию приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

## **2. Место дисциплины в структуре ППСЗ**

Дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной дисциплиной и входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл .

. При изучении этой дисциплины решаются задачи, связанные с формированием общей культуры, развития, воспитания и социализации личности. Осваивается на третьем курсе (6 семестр).

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

<b>Индекс компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Распределение трудоёмкости дисциплины (в часах) по видам нагрузки обучающегося и по разделам дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 48 часа.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет в 6 семестре.

№	Темы дисциплины	Семестр	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Текущие формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности	6	2	2	0	2	Тест № 1

№	Темы дисциплины	Семестр	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Текущие формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
2	Тема 2. Цели, функции, вид и уровни общения	6	2	2	0	2	Контрольная работа №1*
3	Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении	6	4	4	0	4	Тест № 2
4	Тема 4 Виды социальных взаимодействий	6	2	4	0	4	Контрольная работа №2*
5	Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении	6	2	2	0	2	Контрольная работа № 3*
6	Тема 6 Этические принципы общения	6	2	2	0	2	Тест № 3
7	Дифференцированный зачет	6	2	-	-	-	
	<b>Всего</b>		16	16	0	16	

\* Контрольные точки

#### 4.2. Содержание дисциплины ОП 10 «Психология общения»

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>		2	1
	1	Предмет психологии общения и ее задачи. Теоретические и прикладные задачи психологии		
	2	Этапы развития психологии		
	3	Мир психологических явлений		
	4	Отрасли психологии		
	<b>Практические занятия</b>		2	2
	1. Использование психологической информации в своей профессиональной деятельности			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	3	
Самодиагностика коммуникативных способностей. (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва:ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с.32)				
Тема 2. Цели, функции, вид и уровни общения	<b>Содержание учебного материала</b>		2	1
	1	Цели, функции, виды и уровни общения. Основные проблемы и методы психологии		
	2	Закономерности функционирования общественной психологии		
	3	Социальная психология. Массовые, групповые, межгрупповые, межличностные и личностные настроения.		2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1.Методы социально-психологических исследований			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	3
1. Составить схему анализа социально-психологических явлений (Социальная психология: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва: ФОРУМ:ИНФРА-М, 2020 , с 57)				
Тема 3 Роли и ролевые ожидания в	<b>Содержание учебного материала</b>		4	1
	1	Динамические процессы, происходящие с человеком во время общения		
	2	Общение как восприятие людьми друг друга		

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
общении	3	Перцептивные функции общения . механизмы взаимопонимания в процессе общения.		2
		<b>Практические занятия</b> Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	4	
		<b>Самостоятельная работа</b> Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации Составление схем: Субъект восприятия (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва:ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с. 70)	4	3
Тема 4 Виды социальных взаимодействий	<b>Содержание учебного материала</b>		2	1
	1	Классификация и размер групп		
	2	Типы коммуникации в организациях		
	3	Понятие группы, команды		
	4	Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества		
	5	Роли в группе		
	6	Лидерство, статус, самореализация в команде		
	7	Социально-психологический климат в организациях.		
		<b>Практическое занятие</b> Разработка и презентация работы команды– в мини-группах на тему «Способы оптимизации социально-психологического климата в организациях»	2	2
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования. (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва:ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с. 155)	4	3
Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении	<b>Содержание учебного материала</b>		2	1
	1.Техники, приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения			
	2.Темперамент. История представлений о темпераменте.			
	3.Типы темпераментов. Свойства темпераментов.			
	<b>Практическое занятие</b>	4		

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
	Подход к событиям общественной жизни с психологической точки зрения, используя различные источники информации. Особенности коммуникации с разными категориями людей.		2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
	Определить тип темперамента с помощью наблюдения (объект наблюдения выбрать самостоятельно) (Гарькуша О.Н. Профессиональное общение: учебное пособие/О.Н.Гарькуша. – Москва: РИОР, ИНФРА-М, 2019. с. 85)		3
Тема 6 Этические принципы общения	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Вербальное общение		1
	2. Невербальное общение		
	3. Понятия «конфликт». Функции конфликта. Причины конфликта. Источники и виды конфликта.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	Тренинг конструктивного разрешения конфликтов		2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
Ответить на вопросы и выполнить упражнения по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе. (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва:ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с. 135)	3		
	Дифференцированный зачет	2	
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>		<b>48</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>		<b>32</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 4.3. Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины

№	Раздел дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1	Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности	Самодиагностика коммуникативных способностей. (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва:ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с.32)	2	Проверка выполненных заданий
2	Тема 2. Цели, функции, вид и уровни общения	Составить схему анализа социальнопсихологических явлений (Социальная психология: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва: ФОРУМ:ИНФРА-М, 2020 , с 57)	2	Проверка выполненных заданий
3	Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении	Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации Составление схем: Субъект восприятия (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва:ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с. 70)	4	Проверка выполненных заданий
4	Тема 4 Виды социальных взаимодействий	Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования. (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва:ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с. 155)	4	Проверка выполненных заданий



5	Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении	Определить тип темперамента с помощью наблюдения (объект наблюдения выбрать самостоятельно) (Гарькуша О.Н. Профессиональное общение: учебное пособие/О.Н.Гарькуша. – Москва: РИОР, ИНФРА-М, 2019. с. 85)	2	Проверка выполненных заданий
6	Тема 6 Этические принципы общения	Ответить на вопросы и выполнить упражнения по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе. (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва:ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с. 135)	2	Проверка выполненных заданий
ИТОГО			16	

## 5. Образовательные технологии

Освоение дисциплины «Психология общения» предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: выполнение ряда практических заданий с использованием профессиональных программных средств создания и ведения электронных баз данных; мультимедийных программ, включающих подготовку и выступления студентов на семинарских занятиях с фото-, аудио- и видеоматериалами по предложенной тематике. Выполнение заданий требует использования не только учебников и пособий, но и информации, содержащейся в Интернете.

На лекциях и практических занятиях используются:

- информационная и презентационная лекция;
- тестирование;
- коллективное выполнение заданий в подгруппах для обобщения тематического теоретического материала в схемах, таблицах.

### Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах

Номер темы	Наименование темы	Форма проведения занятия	Объем в часах
Тема 3	Роли и ролевые ожидания в общении	деловые и ролевые	2

		игры	
Тема 5	Механизмы взаимопонимания в общении	Работа в малых группах	2
Тема 6	Этические принципы общения	Работа в парах, деловые и ролевые игры	2
Всего часов			6

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### **6.1 Оценочные средства текущего контроля (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9)**

#### **Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности**

##### **Тест № 1**

#### **Примерные вопросы:**

*1. В чем состоит основная задача делового общения? а)*

продуктивное сотрудничество

б) доверие друг к другу

в) взаимопонимание собеседника

*2. Психология общения – это...*

а) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека;

б) раздел психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования;

в) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения.

#### **Тема 2 Цели, функции, вид и уровни общения**

#### **Контрольная работа № 1 Примерные вопросы:**

**1.** Модели общения

**2.** Стили общения

**3.** Барьеры общения

**4.** Стороны, функции, направленность общения. Цели общения.

#### **Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении**

##### **Тест № 2**

#### **Примерные вопросы:**

*1. По сфере проявления конфликты бывают:*

а) конструктивные, деструктивные

б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические

в) слабые, средние, сильные

*2. По способам разрешения конфликты бывают:*

а) разрушительные, компромиссные, кооперативные

б) пассивные, активные

в) силовые, мирные

**Тема 4 Виды социальных взаимодействий**  
**Контрольная работа № 2 Примерные**  
**вопросы:**

1. Понятие группы, команды.
2. Роли в группе
3. Классификация и размер групп
4. Лидерство, статус, самореализация в команде

**Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении**  
**Контрольная работа № 3 Примерные**  
**вопросы:**

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
4. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

**Тема 6 Этические принципы общения**  
**Тест № 3**  
**Примерные вопросы:**

1. *Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:*
  - а) свою неприязнь
  - б) свое желание Вас ударить
  - в) свою неуверенность
  - г) свое расположение к Вам
2. *Какой жест говорит о превосходстве партнера, его доминировании?:*
  - а) постукивание по столу пальцами
  - б) потирание ладоней
  - в) руки в боки на поясице
  - г) почесывание шеи

**6.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

**Вопросы к дифференцированному зачету:**  
**(ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9)**

1. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
2. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
3. Взаимосвязь общения и деятельности
4. Цели, функции, виды и уровни общения
5. Роли и ролевые ожидания в общении
6. Виды социальных взаимодействий
7. Механизмы взаимопонимания в общении
8. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
9. Этические принципы общения
10. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
11. Общение в системе межличностных и общественных отношений
12. Единство общения и деятельности
13. Структура и средства общения

14. Значение общения для развития личности
15. Особенности коммуникативного процесса
16. Вербальная и невербальная коммуникация
17. Виды социальных взаимодействий. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа
18. Техники и приемы эффективного слушания
19. Способы повышения эффективности общения
20. Психологические механизмы восприятия
21. Искажение в процессе восприятия
22. Факторы, оказывающие влияние на восприятие
23. Понятие конфликтной ситуации и конфликта
24. Функции конфликта
25. Виды конфликтов
26. Причины возникновения конфликтов
27. Методы управления конфликтами
28. Способы разрешения конфликтов
29. Типы коммуникации в организациях
30. Понятие группы, команды
31. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества
32. Роли в группе
33. Лидерство, статус, самореализация в команде
34. Социально-психологический климат в организациях

Дифференцированный зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Дифференцированный зачет проводится в письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы по всем темам курса или в форме тестирования. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций.

**Пример:**

**Вопросы теста к дифференцированному зачету:**

**(ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9)**

**Вопрос 1.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Общение это-**

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 2.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Стили общения бывают:**

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.

### 3. Иронический.

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 3.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Из скольких действий организуется структура акта общения:**

1. 12.

2. 13.

3. 15.

4. 14.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5
ОК 1	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2;	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: взаимосвязь общения и деятельности;	Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №17,24,30,32, 33,34. Тест к дифференцированному зачету	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 2	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5
	Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №7,15,17,24,30,31,32,33,34 Тест к дифференцированному зачету	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 3	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету № 1,2,7,9,13,17,23,25,30,32,33, 34. Тест к дифференцированному зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: роли и ролевые ожидания в общении;		Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 4	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №19,30,32,33, 34 Тест к дифференцированному зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: социальных взаимодействий;		Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 5	Уметь: Использовать информационно коммуникационные технологии профессиональной деятельности	Контрольная работа № 1, № 2, № 3; Тесты 1 -3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцирова	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5
	Знать: информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности	нному зачету № 1,2,3, 4,8,9,10,11,12, 13,17-20, 2326, 25,28, 29,30,33,34. Тест к дифференцированному зачету	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 6	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3;	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: цели, функции, виды и уровни общения;	Вопросы к дифференцированному зачету №3,4,6,8,9,10, 11,12,13,14,15, 16,18,19,20,21,22,23,25,26, 27,28,29,30,31,32,33,34. Тест к дифференцированному зачету	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 7	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №10-15	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Тест к дифференцированному зачету	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 8	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5
	Знать: механизмы взаимопонимания в общении;	<p>работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3;</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету №28. Тест к дифференцированному зачету</p>	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 9	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<p>Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3;</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету №1,2,8,24. Тест к дифференцированному зачету</p>	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	<p>Вопросы к дифференцированному зачету №1,2,8,24. Тест к дифференцированному зачету</p>	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

## 8. Методические указания для обучающихся при освоении дисциплины

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в осуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <http://dic.academic.ru>.

При подготовке к практическим работам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам).

Практические работы решаются в группе с обсуждением хода решения, применяемых способов, проверкой результатов и проведением работы над ошибками.



Задания на самостоятельную работу могут быть индивидуальными и общими.

Промежуточная аттестация по этой дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета. При подготовке к зачету необходимо опираться, прежде всего, на конспекты лекций, а также на источники, которые разбирались на занятиях в течение семестра. В каждом билете дифференцированного зачета содержатся один вопрос.

## 9. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины ОП.12 «Психология общения» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Наименование дисциплины	Наименование кабинета, перечень оборудования
Психология общения	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., посадочные места для учащихся – 50 шт., компьютер – 1 шт., монитор – 1 шт., проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., трибуна – 1 шт., маркерные доски настенные – 5 шт., меловая доска передвижная – 2 шт., веб-камера – 1 шт., интерактивная панель – 1 шт., кондиционер – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., посадочные места для учащихся – 40 шт., компьютер – 1 шт., монитор – 1 шт., проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., колонка – 1 шт., шкафы с книгами – 5 шт., веб-камера – 1 шт., портреты – 3 шт., трибуна – 1 шт., настенный маленький экран – 2 шт., большой стол – 1 шт., настенные светильники – 9 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., посадочные места для учащихся – 30 шт., трибуна – 1 шт., шкаф с книгами – 2 шт., стенды – 2 шт., магнитная доска – 2 шт., доска меловая – 1 шт., доска передвижная – 1 шт., проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., монитор – 1 шт., колонки – 2 шт., веб-камера – 1 шт., встроенный 4-ех створчатый шкаф-купе – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть. доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект посадочных мест для учащихся – 25 шт., мягкие пуфы – 15 шт., переносной экран – 1 шт., тумба – 1 шт., столы трансформеры – 3 шт., проектор – 1 шт., ноутбук – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект посадочных мест для учащихся – 22 шт., Стол-чудо «Слон» – 3 шт., Стол-чудо «Слон» преподавательский – 1 шт., Стенды настенные – 3 шт., Шкаф- витрина с материалами – 2 шт., Песочная ванна – 1 шт., Ноутбук – 1</p>

	шт. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows
	<p>Кабинет методический</p> <p>Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., кресло преподавателя – 2 шт., столы ученические – 15 шт., посадочные места для учащихся – 30 шт., шкаф открытый – 4 шт., доска меловая – 1 шт., акустическая система – 1 шт., интерактивный дисплей – 1 шт., компьютер – 1 шт., стенды обучающие – 2 шт., жалюзи – 3 шт., диван – 1 шт., светильник для доски – 1 шт., колонки – 2 шт., доска магнитная – 2 шт., доска маркерная – 3 шт., доска демонстрационная – 1 шт., часы – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Windows 10 x64, Smart Notebook, Microsoft Office</p>

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям.

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 9.1 Основная литература

1. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> (дата обращения: 13.08.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. – Персиановский : Донской ГАУ, 2020. – 175 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/148562> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 9.2 Дополнительная литература

1. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Гаганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039716> (дата обращения: 13.08.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с. — (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559> (дата обращения: 13.08.2021). – Режим доступа: по подписке.

3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661> (дата обращения: 13.08.2021). – Режим доступа: по подписке.

4. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2021. – 224 с. – ISBN 978-5-114-7768-5. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/165858> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-5572-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html> (дата обращения: 10.09.2021). Режим доступа : по подписке.

Руководитель библиотеки



Л.В. Беляева

## **10. Методы обучения для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Условия обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: - учебные аудитории, в которых проводятся занятия со студентами с нарушениями слуха, оборудованы мультимедийной системой (ПК и проектор), компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации доступные для слабовидящих формы (укрупненный текст);

- в образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения: **кейс-метод, метод проектов, исследовательский метод**, дискуссии в форме круглого стола, конференции, метод мозгового штурма.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Елабужский институт (филиал) федерального государственного  
автономного образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор



Е.Е. Мерзон

2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.05 Психология общения  
(наименование дисциплины)

38.02.03 Операционная деятельность в логистике  
(код и наименование специальности)

операционный логист  
(квалификация выпускника)

г. Елабуга, 2021

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине**  
**ОГСЭ.5 Психология общения**  
(наименование дисциплины)

<b>Индекс компетенции</b>	<b>Расшифровка компетенции</b>	<b>Показатель формирования компетенции</b>	<b>Оценочные средства</b>
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №17,24,30,32, 33,34. Тест к зачету
		Знать: взаимосвязь общения и деятельности;	
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №7,15,17,24,30,31,32,33,34 Тест к дифференцированному зачету
		Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету № 1,2,7,9,13,17,23,25,30,32,33,34. Тест к дифференцированному зачету
		Знать: роли и ролевые ожидания в общении;	
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3;
		Знать: виды социальных взаимодействий;	

			Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №19,30,32,33, 34 Тест к дифференцированному зачету
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности	Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности	Контрольная работа № 1, № 2, № 3; Тесты 1 -3; Контрольная работа № 3; Вопросы дифференцированному зачету № 1,2,3, 4,8,9,10,11,12, 13,17-20, 2326, 25,28, 29,30,33,34. Тест к дифференцированному зачету
		Знать: информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности	
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №3,4,6,8,9,10, 11,12,13,14,15 ,16,18,19,20,2 1,22,23,25,26, 27,28,29,30,31 ,32,33,34. Тест к дифференцированному зачету
		Знать: цели, функции, виды и уровни общения;	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №10-15 Тест к дифференцированному зачету
		Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к

	самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Знать: механизмы взаимопонимания в общении;	дифференцированному зачету №28. Тест к дифференцированному зачету
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №1,2,8,24. Тест к дифференцированному зачету
		Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	

### Критерии оценки на дифференцированном зачете:

Оценка «отлично» ставится, если правильно в полном объеме выполнены все задания.

Оценка «хорошо» ставится, если в полном объеме выполнены все задания согласно условия, но допущены ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если не в полном объеме выполнены задания согласно условия (не менее 60 процентов), допущены ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не в полном объеме выполнены задания согласно условия (менее 60 процентов), допущены серьезные ошибки.

Дифференцированный зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Дифференцированный зачет проводится в письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы по всем темам курса или в форме тестирования. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

(наименование кафедры)

ОГСЭ.05 «Психология общения»

**Фонд тестовых заданий**  
(ОК.1, ОК.2, ОК 3, ОК.4, ОК.05, ОК.6, ОК 7, ОК.8, ОК 9)

**Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности**

**ТЕСТ №1**

**Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение) Время выполнения задания – не более 20 минут**

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором).

**Психология общения – это...**

- а) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека
  - б) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования
  - в) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения
- Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Жесты – это...**

- а) положение человеческого тела
- б) разнообразные движения руками и головой
- в) эмоциональное состояние человека

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**В чем состоит основная задача делового общения?**

- а) продуктивное сотрудничество
- б) доверие друг к другу
- в) взаимопонимание собеседника

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника?**

а) формально-ролевое

б) манипулятивное

в) духовное

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по обе стороны угла?**

а) дружеская беседа

б) оборонительный

в) независимая позиция

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по диагонали?**

а) оборонительный

б) независимая позиция

в) дружеская беседа

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Что относится к такесическим средствам общения?**

а) поза, походка, жесты

б) мимика, взгляд, жесты

в) рукопожатие, похлопывание

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?**

- а) кинесические
- б) проксемические
- в) такесические

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это..**

- а) характер
- б) темперамент
- в) черты характера

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Высказывания без ориентации на собеседника – это...**

- а) диалог
- б) аудирование
- в) монолог

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Эталоны ответов: 1. в; 2. б; 3. а; 4. б; 5. а; 6. б; 7. в; 8. а; 9. б; 10. в

Критерии оценки:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
студент выполнил тест без ошибок	студент допустил 1-2 ошибки	студент допустил 3-4 ошибки	студент допустил 5 и более ошибок

**Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении**

**ТЕСТ №2**

**Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение) Время выполнения задания – не более 30 минут**

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Конфликт – это...**

- а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.
- б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
- в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти. Ответ: а
- Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**По сфере проявления конфликты бывают...**

- а) конструктивные, деструктивные
- б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- в) слабые, средние, сильные
- Ответ: б
- Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Под глобальными конфликтами понимают...**

- а) конфликты между регионами
- б) конфликты, связанные с природными катастрофами
- в) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации
- Ответ: в
- Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**..... - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.**

- а) групповой конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) межгрупповой конфликт
- Ответ: б
- Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

### **Внутриличностный конфликт – это .....**

а) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

в) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**6.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

### **Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:**

а) экономические, социальные, культурные

б) слабые, средние, сильные

в) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**7.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

### **Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....**

а) межличностный конфликт

б) внутриличностный конфликт

в) межгрупповой конфликт

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**8.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

### **По способам разрешения конфликты бывают...**

а) разрушительные, компромиссные, кооперативные

б) пассивные, активные

в) силовые, мирные

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.**

- а) межличностный конфликт
- б) внутригрупповой конфликт
- в) внутриличностный конфликт

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона - ....**

- а) локальный конфликт
- б) эмоциональный конфликт
- в) административный конфликт

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Конфликт, в котором принимают участие много сторон называется - ...**

- а) расширенный
- б) масштабный
- в) мультиполярный

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов - ...**

- а) митинг
- б) совещание

в) заседание Ответ:

а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**13.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим называют ...**

а) классовые

б) межгосударственные

в) межличностные Ответ:

б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**14.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**По силе воздействия конфликты бывают...**

а) затяжные, постоянные

б) сильные, слабые

в) деструктивные, конструктивные

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**15.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Две основные функции конфликта - ...**

а) функция социализации, защитная функция

б) конструктивная функция, деструктивная функция

в) регулятивная функция, интегративная функция

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**16.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда - ...**

а) противоречие

б) коллективный трудовой спор

в) межличностный конфликт

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**17.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность - ...**

а) деструктивная модель поведения

б) продуктивная модель поведения

в) конформистская модель поведения

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**18.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы называется ....**

а) принятие соглашения

б) разрешение конфликта

в) уклонение

Ответ:  
б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Критерии оценки:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Допущено не более 1 ошибки	допущено не более 3-х ошибок	допущено не более 7-ми ошибок	допущено более 7-ми ошибок

**Тема 6 Этические принципы общения**

**ТЕСТ № 3**

**Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение)**

**Время выполнения задания – не более 30 минут**



## Вариант 1

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Коммуникативная сторона общения – это...** а) обмен информацией между людьми  
б) взаимодействие между людьми  
в) восприятие друг друга

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Эмоциональная выразительность способная придавать разный смысл одной и той же фразе – это...** а) жесты

б) мимика

в) интонация Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Вербальные средства общения – это...**

а) средства передачи отношения к партнеру по общению

б) средства передачи словесной информации

в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Предметом в деловом общении является .... а)**

интересы

б) выгода

в) дело Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении – это... а)**  
кинесические средства

б) такесические средства

в) проксемические средства

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).**

**Мимика – это...**

а) движения руками и головой

б) движение мышц лица

в) эмоциональное состояние человека

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).**

**Средства общения, связанные с голосом – это...**

а) экстралингвистика

б) просодика и кинесика

в) просодика и экстралингвистика

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**8. Что относится к жестам-иллюстраторам?**

а) образные картины изображения

б) направление взгляда

в) целенаправленные движения руками

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).**

**Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией? а)**

такесические

б) кинесические

в) проксемические

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Социальное общение предполагает следующие расстояние между партнерами... а)**  
45-120 см.

б) 120-400 см.

в) 400-750 см.

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

## Вариант 2

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**В каком общении на первом месте стоят вопросы дела? а)**

светском

б) духовном

в) деловом Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения – это...**

а) язык

б) жесты

в) интонация

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Эффективная форма общения – это...**

а) монолог

б) диалог

в) слушание

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Интерактивная сторона общения – это... а)**

взаимодействие между людьми

- б) восприятие друг друга
- в) обмен информацией между людьми

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Разнообразные движения руками и головой – это...**

- а) поза
- б) визуальный контакт
- в) жесты

Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Общее название ритмико-интонационных сторон речи – это... а)**

просодика

- б) проксемика
- в) экстралингвистика

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Укажите тип ВНД, соответствующий сангвинику - ...**

- а) сильный – уравновешенный – подвижный
- б) сильный – неуравновешенный – подвижный
- в) сильный – уравновешенный – инертный

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**8. Укажите тип ВНД, соответствующий флегматику - ...**

- а) сильный – неуравновешенный – подвижный
- б) сильный – уравновешенный – инертный
- в) слабый – уравновешенный – инертный

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Улыбка, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками – это...**

- а) жесты-аффекторы
- б) жесты-эмблемы
- в) жесты-регуляторы

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).**

**Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами - ...**

- а) 0-45 см.
  - б) 45-120 см.
  - в) 120-400 см.
- Ответ:  
б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

### Вариант 3

**1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).**

**Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией называется ....**

- а) сотрудничество
- б) общение
- в) обмен мнениями

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).**

**Невербальные средства общения – это...**

- а) средства передачи словесной информации
- б) средства передачи отношения к партнеру по общению
- в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).**

**Каким является характер общения, если партнеры расположены за столом напротив друг друга?**

- а) независимая позиция
- б) дружеская беседа
- в) оборонительный

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Что относится к кинесическим средствам общения? а)**

высота голоса, скорость речи, тембр голоса

б) мимика, взгляд, жесты

в) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Укажите тип ВНД, соответствующий холерику: а) сильный – неуравновешенный – подвижный**

б) сильный – уравновешенный – подвижный

в) сильный – уравновешенный – инертный  
Ответ: а  
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Укажите тип ВНД, соответствующий меланхолику: а) слабый – уравновешенный – подвижный**

б) сильный – уравновешенный – подвижный

в) слабый – неуравновешенный – инертный

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами - ... а)**

400-750 см.

б) 120-400 см.

в) 45-120 см. Ответ:

а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции – это...**

а) жесты-регуляторы

б) жесты-иллюстраторы

в) жесты-аффекторы

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Касания, поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой – это...**

- а) жесты-иллюстраторы
- б) жесты-эмблемы
- в) жесты-адапторы

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания – это... а)**

- а) проксемические средства
- б) кинесические средства
- в) такесические средства

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

				Эталоны ответов						
				Вариант 1						
№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Эталон ответа	а	в	б	в	а	б	в	а	в	б
				Вариант 2						
№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Эталон ответа	в	а	б	а	в	а	а	б	в	б
				Вариант 3						
№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Эталон ответа	б	б	в	б	а	в	а	в	б	в
Критерии оценки										

ВАРИАНТЫ - 1, 2, 3

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
студент выполнил тест без ошибок	студент допустил 1-2 ошибки	студент допустил 3-4 ошибки	студент допустил 5 и более ошибок

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

**Комплект заданий для контрольной работы №1**  
по дисциплине ОП.12 «Психология общения»  
(ОК.1, ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.05, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК.9)

**Тема 2 Цели, функции, вид и уровни общения**

Задание: письменно ответить на вопросы (по вариантам)

Время выполнения – 45 минут

**Вариант 1**

1. Стили общения
2. Стороны, функции, направленность общения. Цели общения.
3. Способы повышения эффективности общения

**Вариант 2**

1. Модели общения
2. Барьеры общения
3. Взаимосвязь общения и деятельности (привести примеры)

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ** Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»



## **Комплект заданий для контрольной работы №2**

по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения»  
(ОК.1, ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.05, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК.9)

### **Тема 4 Виды социальных взаимодействий**

Задание: письменно ответить на вопросы (по вариантам). Время выполнения - 45 минут

#### **Вариант 1**

1. Понятие группы, команды.
2. Роли в группе
3. Типы коммуникации в организациях

#### **Вариант 2**

1. Классификация и размер групп
2. Лидерство, статус, самореализация в команде
3. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ Елабужский институт (филиал) федерального государственного  
автономного образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

## **Комплект заданий для контрольной работы №3**

по дисциплине ОП.12 «Психология общения»  
(ОК.1, ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.05, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК.9)

### **Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении**

Задание: письменно ответить на вопросы (по вариантам)

Время выполнения - 45 минут

#### **Вариант 1**

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.

### 3. Факторы, оказывающие влияние на восприятие

#### Вариант 2

1. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?

2. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

3. Темперамент и характер

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения			
			Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОК 1	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3;	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Знать: взаимосвязь общения и деятельности;	Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №17,24,30,32, 33,34. Тест к дифференцированному зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
ОК 2	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	№7,15,17,24,30,31,32,33,34 Тест к дифференцированному зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
ОК 3	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения			
			Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Знать: роли и ролевые ожидания в общении;	у зачету № 1,2,7,9,13,17,23,25,30,32,33, 34. Тест к дифференцированному зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
ОК 4	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3;	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Знать: виды социальных взаимодействий;	Вопросы к дифференцированному зачету №19,30,32,33, 34 Тест к дифференцированному зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
ОК 5	Уметь: Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Контрольная работа № 1, № 2, № 3; Тесты 1 -3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Знать: информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	1,2,3, 4,8,9,10,11,12, 13,17-20, 2326, 25,28, 29,30,33,34. Тест к дифференцированному зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
ОК 6	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3;	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Знать: цели, функции, виды и уровни общения;	Вопросы к дифференцированному зачету №3,4,6,8,9,10, 11,12,13,14,15 ,16,18,19,20,21,22,23,25,26, 27,28,29,30,31 ,32,33,34. Тест к дифференцированному зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения			
			Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОК 7	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированном	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	у зачету №10-15 Тест к дифференцированном у зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
ОК 8	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Знать: механизмы взаимопонимания в общении;	работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированном у зачету №28. Тест к дифференцированном у зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
ОК 9	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3;	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Вопросы к дифференцированном у зачету №1,2,8,24. Тест к дифференцированном у зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

ОГСЭ. 05 Психология общения  
(наименование дисциплины)

Промежуточная аттестация по этой дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Дифференцированный зачет проводится в письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы по всем темам курса или в форме тестирования. В каждом билете зачета содержатся один вопрос.

Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций.

**Вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
2. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
2. Взаимосвязь общения и деятельности
4. Цели, функции, виды и уровни общения
5. Роли и ролевые ожидания в общении
6. Виды социальных взаимодействий
7. Механизмы взаимопонимания в общении
8. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
9. Этические принципы общения
10. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
11. Общение в системе межличностных и общественных отношений
12. Единство общения и деятельности
13. Структура и средства общения
14. Значение общения для развития личности
15. Особенности коммуникативного процесса
16. Вербальная и невербальная коммуникация
17. Виды социальных взаимодействий. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа
18. Техники и приемы эффективного слушания
19. Способы повышения эффективности общения
20. Психологические механизмы восприятия
21. Искажение в процессе восприятия
22. Факторы, оказывающие влияние на восприятие
23. Понятие конфликтной ситуации и конфликта
24. Функции конфликта.
25. Виды конфликтов
26. Причины возникновения конфликтов

27. Методы управления конфликтами
28. Способы разрешения конфликтов
29. Типы коммуникации в организациях
30. Понятие группы, команды
31. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества
32. Роли в группе
33. Лидерство, статус, самореализация в команде
34. Социально-психологический климат в организациях

**Вопросы теста к дифференцированному зачету:  
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9**

**Вопрос 1** . Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Общение это-**

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 2**. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Стили общения бывают:**

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 3**. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Из скольких действий организуется структура акта общения:**

1. 12.
2. 13.
3. 15.
4. 14.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 4.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Содержание общения:**

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Ответ: 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 5.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Функции общения:**

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Ответ: 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 6.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Перечислите виды общения:**

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Ответ: 1, 2, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 7.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Структура делового общения состоит из...**

1. Коммуникативной стороны.

2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 8.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Стиль общения это:**

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 9.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Механизм общения включает в себя:**

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Ответ: 1, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 10.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Барьеры восприятия в общении бывают:**

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Ответ: 1, 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.



**Вопрос 11.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Невербальные средства общения являются:**

1. Интерактивной стороной общения.
2. Персептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 12.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Невербальное поведение-это:**

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 13.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Невербальные средства общения:**

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Ответ: 1, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 14.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Трактовка «взгляда в сторону означает:**

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Ответ: 1, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 15.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Жесты и позы защиты:**

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Ответ: 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 16.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Просодика-это:**

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 17.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Трактовка доминирующего рукопожатия:**

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 18.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:**

1. Р. Экслайн.
2. Л. Винтере.

3. Э. Холл.

4. А. Шефлен.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 19.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:**

1. 45-120 см..

2. 400-750 см..

3. От 120 до 400 см

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 20.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Невербальное поведение личности:**

1. Создает образ партнера по общению.

2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.

3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.

4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 21.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Вербальные средства общения являются:**

1. Коммуникативной стороной общения.

2. Интерактивной стороной общения.

3. Перцептивной стороной общения.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 22.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **К вербальным средствам общения относят:**

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 23.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Величина потери информации определяется:**

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Ответ: 1, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 24.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Итоговое восприятие информации:**

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 25.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Ораторское искусство предполагает:**

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 26.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Речь в деловом общении направлена на...**

1. то, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. то, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 27.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Убедительность определяется:**

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 28.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Из чего складывается речевая структура:**

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Ответ: 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 29.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Виды слушания:**

1. Нереплексивное пассивное.
2. Рефлексивное активное.
3. Продуктивное.

Ответ: 1,2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 30.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Составные части языка:**

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Ответ: 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 31.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Основные этапы деловой беседы:**

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Ответ: 3, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 32.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:**

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Ответ: 1, 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 33.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Принципы поведения деловой беседы:**

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.

5. Комплексность.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 34.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:**

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 35.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Основой внутреннего диалога является:**

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 36.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Вопросы внешнего диалога бывают:**

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Ответ: 4 Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 37.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:**

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 38.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Что такое аргументация:**

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 39.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:**

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Ответ: 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 40.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:**

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.



Ответ: 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 41.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Как можно повлиять на партнера во время переговоров:**

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Ответ: 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 42.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Основные принципы грамотного телефонного общения:**

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Ответ: 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 43.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:**

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Ответ: 2, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 44.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:**

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 45.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?**

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Ответ: 1, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 46.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Из каких сторон состоит структура общения?**

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Ответ: 1, 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 47.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Что является главным средством человеческого общения?**

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

Ответ: 2, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 48.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Виды общения -**

1. Вербальное
2. Рациональное. 3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Ответ: 1, 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 49.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Что является основными механизмами в познании человека?**

1. Идентификация
2. Эмпатия
3. Рефлексия
4. Инверсия.
5. Метонимия.

Ответ: 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 50.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Способы воздействия партнеров друг на друга?**

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

Ответ: 1, 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 51.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?**

1. Избегание
2. Авторитет
3. Убеждение.
4. Непонимание
5. Эффект ореола.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 52.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Какие элементы невербального общения можно выделить?**

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика 4.  
Контакт глаз
5. Эмпатия.

Ответ: 1, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 53.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Что включает в себя паралингвистика или просодика?**

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

Ответ: 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 54.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**О чем могут сообщить невербальные средства общения?**

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

Ответ: 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 55.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?**

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия 4. Звуковая речь.
5. Награды.

Ответ: 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 56.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?**

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 57.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?**

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 58.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **В каких формах реализуется деловое общение?**

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Ответ: 1, 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 59.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Основные этапы деловой беседы?**

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Ответ: 1, 3, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 60.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Какие важные функции выполняет деловая беседа?**

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Ответ: 3, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 61.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Какие можно выделить правильные способы начать беседу?**

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Ответ: 2,4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 62.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Что такое аргументация?**

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 63.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?**

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 64.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Каковы функции языка в общении?**

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 65.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Чем отличается официально-деловой стиль речи?**

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 66.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Чем отличается научный стиль речи?**

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 67.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Чем отличается публицистический стиль речи?**

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 68.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Барьеры восприятия и понимания?**



1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Ответ: 1, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 69.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **В структуру речевого общения входят?**

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

Ответ: 1,3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 70.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Выразительные качества голоса — это?**

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 71.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Что такое коммуникация?**

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 72.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Коммуникативная компетентность - это?**

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 73.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Причинами плохой коммуникации могут быть?**

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Ответ: 1, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 74.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Выберите виды контрсуггестии?**

1. Избегание.
2. Соппротивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 75.** К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.

3. Нейтральная.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 76.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?**

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Ответ: 1, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 77.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Какие формы общения существуют?**

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Ответ: 1, 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 78.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?**

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 79.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?**

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Ответ: 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 80.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Для чего мы используем язык?**

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 81.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Какое отношение существует между языком и значением?**

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 82.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Что такое денотация?**

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 83.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Что представляет собой процесс слушания?**

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 84.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Перечислите аспекты слушания:**

1. Сосредоточение.

2. Понимание.

3. Запоминание.

4. Оценка.

5. Взвешивание.

Ответ: 1, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 85.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Деловое общение можно условно разделить на:**

1. Прямое.

2. Косвенное.

3. Опосредованное.

Ответ: 1, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 86.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?**

1. Метод снятия напряжения.

2. Метод зацепка.

3. Метод координации.

4. Метод прямого подхода.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 87.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Основными этапами деловой беседы являются?**

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

Ответ: 1, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 88.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?**

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Ответ: 1, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 89.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?**

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 90.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?**

1. Межличностного.

2. Между личностью и группой.

3. Межгрупповой.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 91.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?**

1. Практику.

2. Собеседнику. 3. Мыслителю.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 92.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Какие существуют основные группы вопросов?**

1. Конкретизирующие вопросы.

2. Закрытые вопросы.

3. Открытые вопросы.

4. Риторические вопросы.

Ответ: 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 93.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?**

1. Лесть.

2. Compliment.

3. Похвала.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 94.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:**

1. Интимная зона.

2. Личная, или персональная зона.

3. Социальная зона.

4. Индивидуальная зона.

5. Публичная зона.

Ответ: 1, 2, 3, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 95.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Каков размер личной, или персональной зоны?**

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 96.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **На какие группы можно разбить жесты?**

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты – регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты – адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Ответ: 1, 2, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 97.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Каков размер социальной зоны?**

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 98.** Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

**Что относят к невербальным средствам общения?**



1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд.

Ответ: 1, 2, 3, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 99.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?**

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

**Вопрос 100.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

**Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?**

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

#### Эталоны ответов

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	2	46	1, 2, 3	91	3
2	1, 2	47	2, 3, 4	92	2,3
3	1	48	1, 2	93	2
4	5	49	2, 3	94	1,2,3,5
5	2, 5	50	1, 2, 5	95	2
6	1, 2, 4, 5	51	3	96	1,2,4,5

7	4	52	1, 3, 4	97	2
8	1	53	2, 3	98	1-5
9	1, 3, 4	54	3, 4	99	1
10	1, 2, 5	55	2, 3	100	2
11	2	56	1, 2		
12	2	57	3		
13	1, 3	58	1, 2, 4		
14	1, 3	59	1, 3, 4, 5		
15	3, 4	60	3, 4, 5		
16	2	61	2, 4		
17	3	62	4		
18	3	63	1, 2		
19	1	64	1,		
20	3	65	3		
21	1	66	3		
22	2	67	4		
23	1, 5	68	1, 3		
24	3	69	1, 3		
25	2	70	1		
26	1	71	2		
27	1	72	3		
28	2, 5	73	1, 4, 5		
29	1, 2	74	1, 2		
30	3, 4	75	1		
31	3, 5	76	1, 4		
32	1, 2, 5	77	1, 2, 4		
33	2	78	2		
34	1	79	5		
35	4	80	3		
36	4	81	3		
37	1, 2	82	2		
38	4	83	2		
39	2, 4	84	1, 3, 4		
40	2, 4	85	1, 3		

<b>41</b>	<b>3, 4</b>	<b>86</b>	<b>2</b>
<b>42</b>	<b>2, 4</b>	<b>87</b>	<b>1, 4, 5</b>
<b>43</b>	<b>2, 3, 4</b>	<b>88</b>	<b>1, 5</b>
<b>44</b>	<b>2</b>	<b>89</b>	<b>1</b>
<b>45</b>	<b>1, 5</b>	<b>90</b>	<b>2</b>