Министерства образование и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное образованное учреждение
«Сабинский аграрный колледж»



Фонд-оценочных средств

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

подготовки специалистов среднего звена
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 09.02.07 Информационные системы и программирование
Квалификация: Специалист по информационным системам

2025

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
   1.1 Общие положения
   1.2 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
   1.3 Формы текущей и промежуточной аттестации по учебной дисциплине
2. Контрольно - оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости
   2.1. Тест входного контроля. Критерии оценивания
   2.2. Контрольно-измерительные материалы контрольного среза знаний. Критерии оценивания
   2.3. Вопросы для опроса
   2.4.Тематический диктант
   2.5.Комплект тестов по теме. Критерии оценивания
   2.6.Психотехники
   2.7. Тесты самодиагностики
   2.8.Темы докладов и рефератов. Критерии оценивания

3. Контрольно-оценочные материалы проведения промежуточной аттестации
   3.1. Общие положения
   3.2. Комплект оценочных материалов
   3.3. Показатели оценки результатов и критерии оценивания

1. Паспорт комплекта оценочных средств

1.1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 03. Психология общения

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

ФОС разработан на основе ФГОС образовательной программы по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Общие компетенции, умения, знания	Показатели оценки результата
Умения: У.1.распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У.2 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; У.3 определять этапы решения задачи; У.4 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У.5 составить план действия; У.6 определить необходимые ресурсы; У.7 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; У.8 реализовать составленный план; У.9 оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; У.10 определять необходимые источники информации; У.11 планировать процесс поиска; У.12 структурировать получаемую информацию; У.13 выделять наиболее значимое в перечне информации; У.14 оценивать практическую значимость результатов поиска; У.15 оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; У.16 применять современную научную профессиональную терминологию; У.17 определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и	У.1.Демонстрирует умение распознавать задачу /проблему в контексте различных видов межличностного, делового и иных форм общения, стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации У.2 Умеет проводить анализ задачи /проблемы и выделять её составные части с учетом правил и особенностей поведения в конфликтных ситуациях, в контексте взаимосвязи делового этикета и этики деловых отношений; У.3 Демонстрирует способность определять этапы решения задачи; У.4 Умеет выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У.5 Демонстрирует умение составить план действия в ходе различных вариантов делового общения; У.6 Умеет определить необходимые ресурсы; У.7 Демонстрирует владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах с учетом особенностей делового этикета и этикета в профессиональной деятельности; У.8 Способен реализовать составленный план; У.9 Обладает умением оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; У.10 Демонстрирует умение определять необходимые источники информации; У.11 Эффективно выстраивает этапы планирования процесс поиска; У.12 Способен системно структурировать получаемую информацию; У.13

команды; У.18 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)	Демонстрирует умение выделять наиболее значимое в перечне информации; У.14 Умеет оценивать практическую значимость результатов поиска; У.15 Умеет оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; У.16 Демонстрирует умение применять современную научную профессиональную терминологию; У.17 Определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования Организовывает работу коллектива и команды с учетом особенностей различных темпераментов и особенностей характера межличностного общения У.18 Способен взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности с учетом полученных знаний по психологии общения, описывает значимость своей профессии (специальности)

Знания: З.1 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; З.2 основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; З.3 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; З.4 методы работы в профессиональной и смежных сферах; З.5 структуру плана для решения задач; З.6 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; З.7 приемы структурирования информации; З.8 формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; З.9 современная научная и профессиональная терминология; З.10 возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; З.11 основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; З.12 значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	З.1 Демонстрирует профессиональный и социальный контекст, в котором живет и работает; З.2 выявляет основные источники информации и решает поставленные задачи в профессиональном и социальном контексте; З.3 распознает алгоритмы выполнения работ в профессиональных и смежных областях; З.4 знает методы и приемы работы; З.5 четко определяет план для решения задач; З.6 эффективно оценивает порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; З.7 владеет приемами структурирования информации; З.8 оформляет информацию содержание актуальной нормативно-правовой документации; З.9 использует современную научную и профессиональную терминологию; З.10 знаком с возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; З11. демонстрирует основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; З.12 оценивает значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК. 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия	Освоение компетенция выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Распознает задачу/проблему в контексте социальной/профессиональной деятельности; Умеет анализировать задачу/ проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи/проблемы; Составляет план действий; определить необходимые ресурсы; умеет реализовать составленный план; и оценивать результат и последствия своих действий

своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	(самостоятельно или с помощью преподавателя) Знает основные источники информации и ресурсы для решения учебных задач, алгоритмы выполнения работ; методы работы, порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК.02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Освоение компетенции осуществления поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач учебной/профессиональной деятельности Определяет задачи для поиска информации; определяет необходимые источники информации; планирует процесс поиска; структурирует получаемую информацию; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска; оформляет результаты поиска Называет перечень информационных источников применяемых в учебной деятельности; умеет структурировать информацию.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Умение: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Знание: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Планирование и реализация собственного профессионального и личностного развития. Определение актуальности исторических источников, а также нормативно-правовой документации в учебной и профессиональной деятельности; Применяет современную научную философскую терминологию; определяет и выстраивает траекторию профессионального развития и самообразования Знает содержание актуальной нормативно-правовой; современную научную философскую терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Освоение компетенции работы в коллективе и команде, эффективного взаимодействия с коллегами,

Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	руководством, клиентами. Умеет организовывать работу коллектива и команды; осуществляет взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК. 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. Умения: описывать значимость своей специальности Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности специальности	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей Умеет описывать значимость своей специальности Формулирует сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности специальности

1. Формы текущей и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элемент учебной дисциплины	**Знания, умения, коды компетенций**	**Формы текущего контроля и промежуточной аттестации**
Раздел 1. Психологические аспекты общения		
Тема 1.1.Общение – основа человеческого бытия.	ОК1, У1,3,5,8.11,17, 33,4,5, 11,12	1. Вопросы для устного опроса 2. Тест входного контроля
Тема 1.2. Классификация общения	ОК3, У4,6,79, 10-16, З9, 11,12	1. Тест
Тема 1.3. Средства общения	ОК1-6, У1-18, З 1-12	1. Проверка практических работ 2. Вопросы для устного опроса
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	ОК1, У1,3,5,8.11,17, 33,4,5, 11,12	1. Тест 2. Вопросы для устного опроса
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	ОК1-6, У1-18, З 1-12	1. Тест 2. Проверка практических работ
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	ОК1, 2, 3, 6; У1,3,5,8.11,17, 33,4,5, 11,12	1. Психотехника (тренинг) 2. Тест
Тема 1.7. Техники активного слушания	ОК1-6, У1-18, З 1-12	1. Проверка практических работ
Раздел 2 Деловое общение		
Тема 2.1. Деловое общение	ОК1-6, У1-18, З 1-12	1. Вопросы для устного опроса
Тема 2.2. Проявление	ОК3, У4,6,79, 10-	1. Тест

индивидуальных особенностей в деловом общении	16, 39, 11,12	2. Тест самоконтроля 3. Проверка практических работ
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	ОК1-6, У1-18, З 1-12	1. Вопроса для устного опроса
Тема 2.4. Деловые переговоры	ОК1, 2, 3, 6; У1,3,5,8.11,17, 33,4,5, 11,12	1. Тест самоконтроля 2. Проверка практических работ
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		
Тема 3.1. Конфликт его сущность	ОК1, 2, 3, 6; У1,3,5,8.11,17, 33,4,5, 11,12	1. Тест самоконтроля
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	ОК1, 2, 3, 6; У1,3,5,8.11,17, 33,4,5, 11,12	1. Тест самоконтроля 2. Тематический диктант
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	ОК1-6, У1-18, З 1-12	1. Проверка практических работ
Тема 3.4. Стресс и его особенности	ОК1-6, У1-18, З 1-12	1. Проверка практических работ
Дифференцированный зачет		1. Перечень вопросов

2. КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

2.1. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ.

Вариант 1.

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

2. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):
а) манипулятивное
б) светское
в) деловое

3. Какая ситуация не связана с общением?
а) Дети приветствовали учителя
б) Катя ответила на телефонный звонок
в) В письме был «смайлик»
г) Саша быстро заснул.

4.В какой ситуации речь идет о неформальном общении?

а) Семья Сидоровых стала участником телефонного социологического
б) Саша увидел друзей издалека и замахал им рукой
в) Мама подписала страничку дневника, на которой были выставлены четвертные оценки сына.
г) в день города школьники поздравили ветеранов.

5. О чем свидетельствует пожатие плечами?
а)Интересе к теме общения.
б)Незнании ответа на вопрос.
в)Волнении.
г)Чувстве радости.

6. Какое из утверждений правильное?
А. Даже слова «извините» и «спасибо» можно произнести таким тоном, что они могут обидеть человека.
Б. Профессия никак не может отразиться на походке человека.
а)Только А правильно.
б)Только Б правильно.
в) Оба варианта правильны.
г) Оба варианта ошибочны.

7. Какое качество мешает общению?
а) доброта.
б) открытость.
в)дружелюбие.
г)высокомерие.

8. Кого считают хорошим собеседником?
а)Того, кто умеет шутить.
б)Того, кто забывает имена и подробности о собеседнике, но говорит красивые вещи про себя.
в)Того, кто умеет слушать.
г)Того, кто во время разговора смотри по сторонам, а не на собеседника.

9. Взаимные деловые и дружеские отношения – это
а)Общение.
б)Коммуникация.
в)Социализация.
г)Обмен данными.

10. Что такое «сдержанность в общении»?
а)это контроль над тем, что, как и кому говорить.
б) это телесный контакт во время разговора.
в)это сдерживание собеседника, когда не даем ему уйти.
г) это смущение в разговоре.

Ключи:

№	1 вариант
1.	Б
2.	А
3.	В
4.	Б

5.	Б
6.	А
7.	Г
8.	В
9.	А
10.	а

Критерии оценки
«отлично», если студент ответил на 85%-100%;
«хорошо» если студент ответил на 65% -80%
«удовл.», если студент ответил на 50%;
«неуд.», если правильных ответов < 50%

2.2. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ СРЕЗА ЗНАНИЙ

ВАРИАНТ 1

Выберите один правильный ответ:

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

а) мотивацией	б) воспитанием
в) убеждением	г) общением

2. Взгляд, жесты, мимика, пантомимика относятся к средствам общения:

а) лингвистическим	б) паралингвистическим
в) визуально-кинестетическим	г) пространственно-временным

3. Дистанция в общении – это…

а) непонимание партнера по общению	б) расстояние между общающимися
в) недоверие партнеру по общению	г) субординация

4. Семантический барьер в общении связан с:

а) различными эмоциональными состояниями партнеров по общению	б) дефектами речи
в) многозначностью слова	г) неприятием партнера по общению

5. Механизм социальной перцепции, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению, называется…

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

6. Темперамент – это…

а) индивидуально-своеобразная природно-обусловленная совокупность динамических проявлений психики.	б) психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности и общении.
в) система устойчивых свойств	г) своеобразное выражение

личности, проявляющихся в отношениях к людям, к выполняемой работе, к досугу.	субъективного отношения человека к предметам и явлениям окружающей действительности.

7. Тип темперамента, характеризующийся подвижностью, высокой психической активностью, разнообразием мимики, отзывчивостью, общительностью и уравновешенностью, называется…

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

8. Деловой этикет – это…

а) тактичность	б) культура общения
в) нравственные нормы	г) свод правил в деловых отношениях

9. Одним из принципов делового этикета по Джен Ягер является:

а) наблюдательность	б) пунктуальность
в) коммуникабельность	г) уникальность

10. Общение, обеспечивающее успех дела и создающее условия для сотрудничества, называют …

а) межличностным общением	б) деловым общением
в) косвенным общением	г) массовым общением

ВАРИАНТ 2

Выберите один правильный ответ:

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

а) убеждением	б) общением
в) мотивацией	г) воспитанием

2. К невербальным средствам общения не относится:

а) жесты	б) мимика
в) устная речь	г) пантомимика

3. Перцептивная сторона общения – это

а) обмен информацией	б) обмен мыслями
в) восприятие людьми друг друга	г) обмен деятельностью

4. Стилистический барьер в общении возникает из-за:

а) несоответствия стиля речи коммуникатора ситуации общения	б) дефектов речи
в) разного уровня культуры	г) различных эмоциональных состояний партнеров по общению

5. Эмпатия – это

а) уподобление себя другому	б) способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению

в) эмоциональное сочувствие, сопереживание партнеру по общению	д) способ познания других людей на основе положительного чувства

6. Темперамент – это…

а) своеобразное выражение субъективного отношения человека к предметам и явлениям окружающей действительности.	б) психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности и общении.
в) система устойчивых свойств личности, проявляющихся в отношениях к людям, к выполняемой работе, к досугу.	г) индивидуально-своеобразная природно-обусловленная совокупность динамических проявлений психики.

7. Тип темперамента, характеризующийся неуравновешенностью, перепадами настроения, общительностью, высокой работоспособностью, называется…

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

8. Деловой этикет – это…

а) тактичность	б) культура общения
в) свод правил в деловых отношениях	г) нравственные нормы

9. Одним из принципов делового этикета по Джен Ягер является:

а) наблюдательность	б) уникальность
в) коммуникабельность	г) конфиденциальность

10. Общение, обеспечивающее успех дела и создающее условия для сотрудничества, называют …

а) межличностным общением	б) массовым общением
в) косвенным общением	г) деловым общением

ВАРИАНТ 3

Выберите один правильный ответ:

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

а) мотивацией	б) воспитанием
в) общением	г) убеждением

2. К вербальным средствам общения относится:

а) жесты	б) мимика
в) пантомимика	г) устная речь

3. Психологический барьер в общении возникает из-за:

а) различных эмоциональных состояний партнеров по общению	б) несоответствия стиля речи коммуникатора ситуации общения
в) дефектов речи	г) неприятия и недоверия к партнеру

4. Перцептивная сторона общения – это…

а) обмен информацией	б) восприятие людьми друг друга
в) обмен мыслями	г) обмен деятельностью

5. Механизм социальной перцепции, в основе которого лежит способность человека уподоблять себя партнеру по общению, называется…

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

6. Темперамент – это…

а) своеобразное выражение субъективного отношения человека к предметам и явлениям окружающей действительности.	б) психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности и общении.
в) индивидуально-своеобразная природно-обусловленная совокупность динамических проявлений психики.	г) система устойчивых свойств личности, проявляющихся в отношениях к людям, к выполняемой работе, к досугу.

7. Тип темперамента, характеризующийся небольшим кругом общения, высокой чувствительностью, ранимостью, неуравновешенностью, называется…

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

8. Деловой этикет – это…

а) тактичность	б) свод правил в деловых отношениях
в) культура общения	г) нравственные нормы

9. Одним из принципов делового этикета по Джен Ягер является:

а) вежливость, доброжелательность	б) уникальность
в) коммуникабельность	г) наблюдательность

10. Общение, обеспечивающее успех дела и создающее условия для сотрудничества, называют …

а) межличностным общением	б) деловым общением
в) косвенным общением	г) массовым общением

ВАРИАНТ 4

Выберите один правильный ответ:

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

а) общением	б) воспитанием
в) мотивацией	г) убеждением

2. К невербальным средствам общения не относится:

а) жесты	б) устная речь
в) мимика	г) пантомимика

3. Механизм социальной перцепции, в основе которого лежит способность человека сочувствовать, сопереживать партнеру по общению, называется…

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

4. Эмоциональный барьер в общении возникает из-за:

а) неприятия и недоверия к партнеру	б) не соответствия стиля речи коммуникатора ситуации общения
в) дефектов речи	г) различных эмоциональных состояний партнеров по общению

5. Перцептивная сторона общения – это

а) обмен информацией	б) восприятие людьми друг друга
в) обмен мыслями	г) обмен деятельностью

6. Темперамент – это…

а) психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности и общении.	б) индивидуально-своеобразная природно-обусловленная совокупность динамических проявлений психики.
в) система устойчивых свойств личности, проявляющихся в отношениях к людям, к выполняемой работе, к досугу.	г) своеобразное выражение субъективного отношения человека к предметам и явлениям окружающей действительности.

7. Тип темперамента, характеризующийся небольшим кругом общения, уравновешенностью, инертностью, называется…

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

8. Деловой этикет – это…

а) свод правил в деловых отношениях	б) тактичность
в) культура общения	г) нравственные нормы

9. Одним из принципов делового этикета по Джен Ягер является:

а) грамотность	б) уникальность
в) коммуникабельность	г) наблюдательность

10. Общение, обеспечивающее успех дела и создающее условия для сотрудничества, называют …

а) косвенным общением	б) межличностным общением
в) деловым общением	г) массовым общением

ОТВЕТЫ:

Вариант 1		Вариант 2		Вариант 3		Вариант 4	
1	г	1	б	1	в	1	а
2	в	2	г	2	г	2	б
3	б	3	в	3	г	3	в
4	в	4	а	4	б	4	г
5	б	5	в	5	а	5	б
6	а	6	г	6	в	6	б

7	б	7	а	7	г	7	в
8	г	8	в	8	б	8	а
9	б	9	г	9	а	9	а
10	б	10	г	10	б	10	в

Критерии оценки
Оценка «5» (отлично) – 90% правильных ответов
из 10 тестов 9 правильных ответов
Оценка «4» (хорошо) – 80% правильных ответов
из 10 тестов 8 правильных ответов
Оценка «3» (удовлетворительно) – 60% правильных ответов
из 10 тестов 6 правильных ответов
Оценка «2» (неудовлетворительно) - 40% правильных ответов
из 10 тестов 4 правильных ответа

2.3.ВОПРОСЫ ДЛЯ ОПРОСА

Тема: «Средства общения»

1.Что такое невербальное общение?
2.Назовите особенности невербального общения
3.Назовите приемы невербальной коммуникации. Приведите примеры того, как они отражают эмоциональное состояние человека.
4.Каково значение межличностного пространства в невербальной коммуникации?
5.Приведите классификацию невербальных средств общения.
6. как дистанция между субъектами влияет на психологический комфорт беседы?
7.Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
8. В каких случаях мы доверяем в первую очередь «невербалике» (жестам, мимике, интонации), а затем содержанию слов?
9.Какие эмоции легче всего распознать по невербальным проявлениям?
10. Какие мимические признаки вы могли бы назвать в качестве характерных для разных эмоциональных состояний большинства людей?
11. В чем заключается роль в общении интонации, темпа речи, паузы?
12. Почему важно выбирать определенную форму изложения своих мыслей?
13. Есть ли у вас собственные наблюдения: что значат разные интонации?

2.4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ДИКТАНТ

Тема. «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»
1. Конфликт – это...
2. Программа и план действия, направленные на реализацию поставленной цели в конфликте, называется…
3. К. Томас выделяет две стратегии поведения в конфликтной ситуации –
4. Средства, обеспечивающие данную стратегию, которые, в конечном счете, определяют стиль поведения человека в конфликте, называют …
5. Стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным характерно для тактики… .
6. Стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления – это стратегия …

7. Тактика поведения в конфликте, поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает, называется …
8. Тактика «сотрудничество – это…
9. Эта тактика поведения в конфликте может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной…
10. "Не ты против меня, а мы вместе против проблемы".- девиз тактики…
Критерии оценки :
«отлично», если студент верно заполнил все пропуски в предложениях;
«хорошо» - 70% верных ответов;
«удовл - 50% верных ответов;
«неуд.» верных ответов < 50%.

2.5. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ТЕМАМ

Тема : Классификация общения
1. Общение – это_____
а) процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемой потребностями совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание друг друга;
б) обмен информацией («символами») между общающимися индивидами;
в) взаимодействие между общающимися, воздействие друг на друга;
2. Большие социальные группы:
а) толпа;
б) друзья;
в) этнос;
г) семья;
д) класс
е) соседи.
3 Малые социальные группы;
а) семья;
б) масса;
в) публика;
г) школьный класс;
д) рабочая бригада.
4. Установите соответствие

1. непосредственное общение	А. множественные контакты незнакомых людей, а также коммуникацию, опосредованную различными видами массовой информации
2.опосредственное или косвенное общение	Б. прямое естественное общение «лицом к лицу»
3.массовое общение	В. Индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием

Тема: Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
1. Коммуникативная сторона общения включает в себя обмен:
а) товарообмен
б) информацией
в) энергией

2. Вербальная коммуникация это –
а) устная речь
б) жесты
в) мимика
3) Слово «реципиент» в переводе с латинского языка означает:
а) слушающий
б) говорящий
в) воспринимающий
4. Фонетический барьер в общении возникает в ситуации:
а) несоответствия стиля речи коммуникатора ситуации общения
б) незнания языка
в) неприятия партнера по общению
5) Различия эмоциональных состояний партеров по общению могут привести к барьеру:
а) психологическому
б) эмоциональному
в) семантическому
6. Коммуникация – это_____
а) обмен информацией («символами») между общающимися индивидами;
б) взаимодействие между общающимися, воздействие друг на друга;
в) воздействие друг на друга
7. Одна из сторон общения, которая состоит в обмене информацией между людьми – это_____
а) коммуникативная сторона;
б) интерактивная сторона;
в) перцептивная сторона;
8. Коммуникация – это_____
а) уметь говорить;
б) способность поддержать беседу;
в) процесс двустороннего обмена информацией, ведущая к взаимному пониманию
9. Коммуникабельность – это _____
а) склонность общаться;
б) способность поддержать беседу
в) способность общаться;

Тема: Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)
1. Социальная перцепция это-
а) понимание и оценка партнера
б) обмен информацией
в) любое взаимодействие
2. Идентификация – один из механизмов восприятия, способ понимания другого человека через:
а) осмысление своего поведения
б) уподобление себя другому человеку
в) приписывание своих качеств партнеру по общению
3.Склонность людей принимать за «чистую монету» описание или общие оценки своей личности называют:
а) эффект Барнума
б) эффект бумеранга

в) эффект ореола
4. Какой механизм восприятия характеризует эта фраза «я понимаю, что он понимает, что я понимаю, и он понимает, что я понимаю, что он понимает»?
а). стереотипизация
б) аттракция
в) рефлексия
5) Обстоятельственная атрибуция – это приписывание причин своего поведения:
а) другому человеку
б) обстоятельствам
в) предмету

Тест: «Общение как взаимодействие»
(интерактивная сторона общения)

Заполните пропуски:

1. Наиболее распространенным является_____деление.
2. К стратегиям поведения относятся
a. Сотрудничество
b. _____
c. Противодействие
d. _____
e. _____
3. Э.Берн выделяет три комплекса и способа поведения. Назовите их.
4. Традиционно выделяются три вида транзакций:
a. _____
b. Пересекающиеся
c. _____

5. Теория Дж. Хоманса опирается на четыре принципа:
a. чем больше_____определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;
b. если вознаграждение за определенный тип _____ зависит от каких-то условий, человек стремится воссоздать их;
c. если вознаграждение_____, человек готов затратить больше усилий ради его получения;
d. когда потребности человека близки к_____, он в меньшей степени готов прилагать усилия для их_____.
6. Дж. Мид рассматривал поступки человека как социальное поведение, основанное на _____ _____.

Тема: Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении
1. Динамическую характеристику нервной системы, обусловленную генетически, называют:
а) характер
б) темперамент
в) наследственность
2.К свойствам темперамента не относят:
а) активность
б) реактивность
в) скорость

3. Свойство темперамента, способность легко и гибко приспосабливается к внешним воздействиям, называют :
а) ригидность
б) пластичность
в) гибкость
4. Тип темперамента, характеризующийся уравновешенностью, и общительностью,- л это:
а) холерик
б) флегматик
в) сангвиник
5) Интровертированный и неуравновешенный тип темперамента:
а) флегматик
б) меланхолик
в) холерик
Критерии оценки:
«отлично», если студент выбрал верный вариант ответа на все вопросы;
«хорошо» - 70% верных ответов;
«удовл» - 50% верных ответов;
«неуд.» верных ответов < 50%.

2.6.ПСИХОТЕХНИКИ

Психотехника: «Зеркало»
Цель: тренировка умения настраиваться на другого.
1. Участники делятся на пары и становятся на расстоянии вытянутой руки друг перед другом. Они протягивают руки на высоте груди, ладони находятся на расстоянии 2-3 сантиметров от ладоней партнера. Ладони не должны соприкасаться.
2. Сначала первый партнер (например, более высокий) начинает медленно двигать руками, при этом руки партнера должны следовать за этими движениями настолько синхронно как будто они – отражение. На выполнение 2 минуты.
3. Затем «ведущим» становится второй участник и выполняет то же упражнение, стараясь действовать так, чтобы партнер мог точно следовать за его движениями (2 минуты).
4. на следующем этапе инициатива в движении рук должна поочередно переходить от одного партнера к другому (2 минуты).
5. Партнеры обмениваются впечатлениями (5 минут).
6. Все садятся в общий круг и делятся впечатлениями.

Психотехника: «Встреча»
Цель: формирование готовности к сотрудничеству. Члены группы встают по принципу «карусели», т.е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный (участники стоят спиной к центру круга) и внешний подвижный (участники расположены лицом к центру круга). По сигналу ведущего все участники внешнего круга делают одновременно один или два шага вправо и оказываются перед новым партнером. Таких переходов будет несколько. Причем ведущий каждый раз дает новые задания участникам.
Примеры заданий:
1) с этим человеком вы чем – то похожи, выясните чем;
2) с этим человеком вы можете обмениваться книгами, дисками и т.п., договоритесь о первом таком обмене;

3) с этим человеком вы бы могли что – то вместе делать, договоритесь, что именно.
4) в этом человеке есть что – то особенное, что отличает его от других, постарайтесь понять, в чем его уникальность.
5) Шеринг Каждый участник рассказывает, с какими эмоциями он покидает занятие, что, возможно, хотел бы узнать на следующем.
6) Дом. задание (Проективная методика «Я через 10 лет»)

Тренинг «Взрослый, Родитель, Ребенок»
Цель: формирование активной, субъектной позиции в образовательном процессе и студенческой жизнедеятельности, признание собственной индивидуальности.
Задачи:
1) способствовать максимальному проявлению своей индивидуальности в группе;
2) определить достигнутый уровень доверия в группе;
3) анализ индивидуальных целей и установок.
1) Шеринг: каждый делится своими чувствами, эмоциями и ожиданиями на момент начала тренинговых занятий и первого тренинга, в частности.
2) Разбор проективного задания
Каждый по кругу показывает свой рисунок и поясняет его. Другие могут задавать вопросы. Далее – после того, как показаны все рисунки, обратная связь: участники рассказывают об эмоциях или чувствах, возникших у них в ответ на тот или иной рисунок, т. е. рисунки «почувствуются» поочередно, по кругу.

2.7.ТЕСТЫ САМОДИАГНОСТИКИ

Тест Самодиагностика «Мой имидж»

Инструкция: Вам предлагается ряд утверждений, на которые вы должны ответить «да» или «нет».
1. Я уверен в себе.
2. Во время разговора я смотрю собеседнику в глаза.
3. У меня есть чувство юмора.
4. Я доброжелательно отношусь к людям.
5. Я уверен в своей внешней привлекательности.
6. Во время разговора я полностью сосредоточен на собеседнике и не прерываю его.
7. Я испытываю чувство самоуважения.
8. Я всегда вежлив даже с неприятными мне людьми.
9. Я из тех людей, которые не лезут за словом в карман.
10. Я считаю, что мое физическое здоровье и развитие — в норме.
11. Я предпочитаю взаимовыгодные разрешения споров.
12. Я постоянно улыбаюсь окружающим.
13. Если я не прав, я быстро признаю свои ошибки.
14. Я умею разряжать свои отрицательные эмоции.
15. Я говорю людям комплименты.
16. Моя профессиональная компетентность не вызывает сомнения.
17. Мой гардероб тщательно подобран.
18. Я знаком с методами самоуспокоения и релаксации.
19. Мои волосы всегда чисты и аккуратно уложены.
20. Я владею тактикой действий в конфликтных ситуациях.
21. Я продолжаю повышать свой профессионализм.
22. Я питаюсь правильно и избавлен от «плохих» привычек.
23. Я владею приемами красноречия.

Обработка результатов: Если на все вопросы вы ответили «да», то проблемы создания имиджа для вас не существует. Если присутствуют ответы «нет», то это сигнал к соответствующим действиям.

2. Составьте сводную таблицу своих положительных и негативных характеристик.

Тест Томаса

Инструкция. Предлагаемый вашему вниманию опросник состоит из двойных высказываний: А и Б. Внимательно прочитав каждое высказывание, выберите то, которое в большей степени соответствует тому, как вы обычно поступаете и действуете.

Текст опросника.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя. Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.
Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, даст представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.
Ключ опросника
1. *Соперничество*: 3А, 6Б, 8А, 9Б, 10 А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А.
2. *Сотрудничество*: 2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А, 26Б, 28Б, 30Б.
3. *Компромисс:* 2А, 4А, 7Б, 10Б, 12Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А.
4. *Избегание:* 1А, 5Б, 6А, 7А, 9А, 12А, 15Б, 17Б, 19Б, 23Б, 27А, 29Б.
5. *Приспособление:* 1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А.

Опросник Айзенка по определению темперамента

Инструкция. Вам предлагается несколько вопросов. На каждый вопрос отвечайте только «Да» или «Нет». Долго не задумывайтесь над ответами, будьте искренни.

Текст вопросника

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
2. Часто ли вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут вас понять, ободрить, посочувствовать?
3. Считаете ли вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли трудно вам отказаться от своих намерений?
5. Обдумываете ли вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, даже если это вам невыгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли вы обычно действуете и говорите?
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на «спор» вы способны решиться на все?
11. Смущаетесь ли вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который вам симпатичен?
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, вы выходите из себя?
13. Часто ли бывает, что вы действуете необдуманно, под влиянием момента?
14. Часто ли вас беспокоит мысль о том, что вам не следовало что-либо делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы чтение книг встречам с людьми?
16. Верно ли, что вас легко задеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у вас такие мысли, которыми вам бы не хотелось делиться с другими?
19. Верно ли, что иногда вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете усталость?
20. Стараетесь ли вы ограничить круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?
21. Много ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, отвечаете ли вы тем же?
23. Считаете ли вы все свои привычки хорошими?
24. Часто ли у вас появляется чувство, что вы в чем-то виноваты?
25. Способны ли вы иногда дать волю своим чувствам и беззаботно развлекаться в веселой компании?
26. Можно ли сказать, что нервы у вас часто бывают натянуты до предела?
27. Слывете ли вы человеком живым и веселым?
28. После того как дело сделано, часто ли вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что смогли бы сделать лучше?
29. Чувствуете ли вы себя неспокойно, находясь в большой компании?
30. Бывает ли, что вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что в голову лезут разные мысли?
32. Если вы хотите что-то узнать, вы предпочитаете найти это в книге или спросить у людей?
33. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли вам работа, требующая сосредоточения?
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?

36. Всегда ли вы говорите правду?

37. Бывает ли вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?

38. Раздражительны ли вы?

39. Нравится ли вам работа, требующая быстродействия?

40. Верно ли, что вам часто не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все закончилось благополучно?

41. Верно ли, что вы неторопливы в движениях и несколько медлительны?

42. Опаздываете ли вы когда-нибудь на работу или на встречу с кем-либо?

43. Часто ли вам снятся кошмары?

44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что не упускаете любого случая побеседовать с новым человеком?

45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?

46. Огорчились бы вы, если бы долго не могли видеться с друзьями?

47. Вы нервный человек?

48. Есть ли среди ваших знакомых те, которые явно вам не нравятся?

49. Вы уверенный в себе человек?

50. Легко ли вас задевает критика ваших недостатков или вашей работы?

51. Трудно ли вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых участвует много народу?

52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?

53. Сумели бы вы внести оживление в скучную компанию?

54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?

55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?

56. Любите ли вы подшутить над другими?

57. Страдаете ли вы бессонницей?

Обработка результатов

Экстраверсия — находится сумма ответов «Да» в вопросах 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 и ответов «Нет» в вопросах 5, 15, 20, 29, 32, 37, 41, 51.

Если сумма баллов равна 0—10, то вы интроверт, замкнуты внутри себя. Если 11 — 14, то вы амбиверт, общаетесь, когда вам это нужно. Если 15—24, то вы экстраверт, общительны, обращены к внешнему миру.

Невротизм — находится количество ответов «Да» в вопросах 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Если количество ответов «Да» равно 0-10, то — эмоциональная устойчивость. Если 11—16, то — эмоциональная впечатлительность. Если 17—22, то появляются отдельные признаки расшатанности нервной системы. Если 23—24, то — невротизм, граничащий с патологией, возможен срыв, невроз.

Ложь — находится сумма баллов ответов «Да» в вопросах 6, 24, 36 и ответов «Нет» в вопросах 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если набранное количество баллов 0—3 — норма человеческой лжи, ответам можно доверять. Если 4—5, то сомнительно. Если 6—9, то ответы недостоверны.

Если ответам можно доверять, то по полученным данным строится график.



Сангвиник-экстраверт: стабильная личность, социален, направлен к внешнему миру, общителен, порой болтлив, беззаботный, веселый, любит лидерство, много друзей, жизнерадостен.

Холерик-экстраверт: нестабильная личность, обидчив, возбужден, несдержан, агрессивен, импульсивен, оптимистичен, активен, но работоспособность и настроение нестабильны, цикличны. В ситуации стресса — склонность к истерико-психопатическим реакциям.

Флегматик-интраверт: стабильная личность, медлителен, спокоен, пассивен, невозмутим, осторожен, задумчив, мирный, сдержанный, надежный, спокойный в отношениях, способен выдержать длительные невзгоды без срывов здоровья и настроения.

Меланхолик-интраверт: нестабильная личность, тревожен, пессимистичен, очень сдержан внешне, но чувствителен и эмоционален внутри, интеллектуальный, склонен к размышлениям. В ситуации стресса — склонность к внутренней тревоге, депрессии, срыву или ухудшению результатов деятельности (стресс кролика).

«Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:
1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет 5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

«Как вести деловые переговоры?»

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?
а) на соглашении;
б) на своем решении;
в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
в) продумываю возможность взаимной выгоды.
4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
а) открываю свою «нижнюю границу»;
б) скрываю свою «нижнюю границу»;
в) не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
а) прибегаю к угрозам;
б) изучаю интересы сторон;
в) выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
а) легко меняю позиции;

б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
а) да;
б) нет;
в) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
а) нет;
б) да;
в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
а) уступаю ради сохранения отношений;
б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.
Ответы
Если у вас преобладают ответы «а» - ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.
Если у вас больше ответов «б» - ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.
Если больше ответов «в» - ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

ТЕСТ. Методика Томаса – Килманна

на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации Авторы К. Томас, Р. Килманн (в адаптации Н.В. Гришиной)

Методика предназначена для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Методика может использоваться в качестве ориентировочной для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, стиля межличностного взаимодействия. Данный опросник показывает типичную реакцию человека на конфликт, еѐ эффективность и целесообразность, а также дает информацию о других возможный способах разрешения конфликтной ситуации. По мнению К. Томаса и Р. Килмана, в основании типологии конфликтного поведения лежат два поведенческих стиля: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям
К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:
а) конфронтация (соревнование, соперничество), которое выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересов другого человека;
б) приспособление (уступчивость), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого;
в) компромисс, как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;
г) уклонение (уход, игнорирование), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
д) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Возможности каждой из пяти стратегий:
1. Уклонение эффективно в ситуациях, когда партнер обладает объективно большей

силой и использует ее в конфликтной борьбе. В общении со сложной конфликтной личностью используйте любую возможность, чтобы избежать конфликта: в этом нет ничего постыдного или унизительного. Избегание приносит положительные плоды, являясь временной отсрочкой в решении конфликта: пока на руках мало данных или нет психологической уверенности в своей позиции. Временно уйти от проблемы, чтобы в дальнейшем решить ее окончательно — это часто единственно верная стратегия.

2. Приспособление естественно в ситуациях, когда затронутая проблема не так важна для человека, как для его оппонента, или отношения с оппонентом представляют собой самостоятельную ценность, значимее достижения цели. Это непредсказуемая по своим последствиям стратегия. Если отказ от цели не стоил человеку большого труда, уступчивость может положительно сказаться на его самооценке и отношениях с партнером. Очень важно чувствовать, что другой заметил и оценил жертву. В противном случае остается чувство досады, обиды и, следовательно, почва для эмоционального конфликта.

3. Конфронтация — стратегия для серьезных ситуаций и жизненно важных проблем, зачастую она эффективна в экстремальных ситуациях. Противоборство оправданно, если цель чрезвычайно важна или, если человек обладает реальной силой и властью, уверен в своей компетентности. Если власти и силы недостаточно, можно увязнуть в конфликте, а то и вовсе проиграть. Кроме того, применение конфронтации для решения проблем в личных отношениях чревато отчуждением.

4. Сотрудничество — это не столько стратегия поведения, сколько стратегия взаимодействия. Она незаменима в близких, продолжительных и ценных для обоих партнеров отношениях, при равенстве статусов и психологической власти. Она позволяет партнерам разрешить конфликт, не отказываясь от своих реальных целей.

2 Всем хорошо сотрудничество, кроме одного. Это длинная история. Нужно время, чтобы проанализировать потребности, интересы и опасения обеих сторон, а затем тщательно обсудить их, найти наилучший вариант их совмещения, выработать план решения и пути его выполнения и т.д. Сотрудничество не терпит суеты и спешки, но позволяет решить конфликты полностью. Если времени нет, можно прибегнуть к компромиссу как к «заменителю» сотрудничества.

5. Компромисс, или квазисотрудничество, или торг о взаимных уступках. Эффективен в ситуациях, требующих быстрого исхода. «Дележ» потребностей бывает необходим для сохранения отношений, особенно в тех случаях, когда возместить интересы сторон невозможно. Компромисс редко приносит истинное удовлетворение результатом конфликтного процесса. Любые варианты дележа — пополам, поровну, по-братски — психологически несправедливы. И это понятно: цель полностью не достигнута, некоторая часть брошена на алтарь позитивного исхода конфликта, но оценить жертву некому, так как оппонент так же пострадал, как и вы сами.

Опросник состоит из 30 пар утверждений, относящихся к различным стилям поведения человека в ситуации конфликта. Из каждой пары утверждений нужно выбрать одно, которое наиболее верно отражает отношение испытуемого к конфликтной ситуации и отметить его в бланке ответов.

ИНСТРУКЦИЯ

Подумайте о ситуациях, в которых Ваши желания отличаются от желаний другого человека. Как Вы обычно ведете себя в таких ситуациях?

Ниже приведены 30 пар высказываний, описывающих варианты возможного поведения в конфликтных ситуациях.

В каждой паре обведите кружком вариант А или В, более характерный для Вашего поведения. Во многих случаях оба из предложенных вариантов могут оказаться для

Вас нетипичными. Если это так, обведите тот из них, которым бы Вы воспользовались с большей вероятностью.

ОПРОСНИК

1. А. Иногда я предоставляю право решать проблему другим. В. Я стараюсь подчеркнуть общее в наших позициях, а не обсуждать спорные моменты.
2. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение. В. Я пытаюсь учесть все интересы: свои и оппонента.
3. А. Обычно я твердо стою на своем. В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.
4. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение. В. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов противоположной стороны.
5. А. При выработке решения ищу помощи со стороны других. В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
6. А. Я пытаюсь не создавать себе репутацию неприятного человека. В. Я пытаюсь навязать другим свою позицию.
7. А. Я пытаюсь отложить решение вопроса, чтобы иметь время тщательно его обдумать. В. Я жертвую одними выгодами, чтобы получить взамен другие.
8. А. Обычно я твердо настаиваю на своем. В. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.
9. А. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться. В. Я прилагаю некоторые усилия, чтобы повернуть дело на свой лад.
10. А. Я твердо настаиваю на своем. В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы. В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.
12. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации. В. Я готов кое в чем уступить оппоненту, если он тоже мне уступит.
13. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам». В. Я настаиваю на принятии моих условий. 4
14. А. Я излагаю оппоненту мои соображения и интересуюсь его идеями. В. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.
15. А. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения. В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
16. А. Я стараюсь щадить чувства других. В. Я пытаюсь убедить оппонента в выгодности принятия моих условий.
17. А. Обычно я твердо настаиваю на своем. В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
18. А. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше В. Я согласен кое в чем уступить оппоненту, если он тоже кое в чем мне уступит.
19. А. Я пытаюсь сразу же, открыто, обсудить все интересы и спорные вопросы. В. Я пытаюсь отложить принятие решения, чтобы иметь время тщательно его обдумать.
20. А. Я пытаюсь сразу же обсудить противоречия. В. Я пытаюсь найти справедливое сочетание из выгод и уступок для каждого из нас.
21. А. При подготовке к переговорам я стараюсь учитывать интересы оппонента. В. Я больше склонен к непосредственному и открытому обсуждению проблемы.
22. А. Я стараюсь найти позицию, находящуюся между позицией оппонента и моей. В. Я настаиваю на своих интересах.
23. А. Очень часто я стараюсь удовлетворить все интересы, свои и оппонента. В. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.

24. А. Я стараюсь пойти навстречу оппоненту, если его условия слишком для него много значат. В. Я пытаюсь склонить оппонента к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий. В. При подготовке к переговорам я пытаюсь учитывать интересы оппонента.
26. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам». В. Я почти всегда пытаюсь удовлетворить все пожелания, как свои, так и оппонента.
27. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации. В. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше.
28. А. Обычно я твердо стою на своем. В. При выработке решения я постоянно ищу помощи со стороны других.
29. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам». В. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.
30. А. Я стараюсь щадить чувства других. В. Я всегда стараюсь найти решение проблемы совместно с оппонентом. 5

ПОДСЧЕТ БАЛЛОВ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА ПО МЕТОДУ ТОМАСА – КИЛМАННА ТАБЛИЦА

1. Обведите буквы, которые вы выбрали, отвечая на соответствующие вопросы. Конфронтация (давление) Сотрудничество (разрешение проблемы) Компромисс (делим пополам) Уклонение (уход) Приспособление (сглаживание) 1. А В 2. В А 3. А В 4. А В 5. А В 6. В А 7. В А 8. А В 9. В А 10. А В 11. А В 12. В А 13. В А 14. В А 15. В А 16. В А 17. А В 18. В А 19. А В 20. А В 21. В А 22. В А 23. А В 24. В А 25. А В 26. В А 27. А В 28. А В 29. А В 30. В А 6 ТАБЛИЦА 2. Подсчитайте количество букв, обведенных в каждой колонке: Конфронтация Сотрудничество Компромисс Уклонение Приспособление Образец обработки результатов: Испытуемый 15 лет продемонстрировал следующие результаты: Конфронтация – 0 баллов Сотрудничество – 8 баллов Компромисс – 7 баллов Уклонение – 9 баллов Приспособление – 6 баллов Выявляется отсутствие склонности к соперничеству (0 баллов) как проявлению напористости и эгоизма. Выявлена склонность испытуемого к сочетанию уклоняющегося стиля поведения (приоритетный в профиле – 9 баллов) с сотрудничеством (8 баллов) и компромиссным (7 баллов) стилем. Все эти стили представлены в профиле практически в равной мере, что может говорить о высокой значимости мнения и интересов партнера, стремлении разрешить конфликт по существу, учитывая при этом интересы обеих сторон, а не только собственные. При этом в конфликтных ситуациях у данного испытуемого могут возникать проблемы с защитой своих интересов, отстаиванием собственного мнения. В ситуациях, когда оппонент использует стиль «конфронтация» этому человеку проще согласиться с мнением оппонента либо уклониться от спора или разрешения конфликта. Некоторые люди склонны откладывать все дела и конфликты на потом. Как правило, свои поступки они объясняют таким образом: «мне легче уступить другому, чем вступать в конфликт», «я стараюсь отложить вопрос на потом», «я не занимаю позицию, которая может вызвать споры». Именно такими будут ответы человека, применяющего модель «уклонение», в методике «тест Томаса». Человек всячески избегает споров и конфликтов, не уступая при этом оппоненту. Примером может послужить ситуация, когда, не получив то, что индивидуум желает, он уходит и при этом обижается. На самом деле, это способ избежать конфликта и обратить на себя внимание. 7 Если уклониться от конфликта по каким-либо причинам не получается, испытуемый старается перейти к сотрудничеству, учесть интересы обеих сторон. Это самая оптимальная модель поведения, которая должна присутствовать в каждом коллективе. Люди, готовые к сотрудничеству, всегда ищут поддержку у оппонента и стараются узнать, в чем состоят интересы другого человека. Определить, что человек себя ведет именно так, можно при помощи методики «тест Томаса».

Стратегия поведения в конфликтной ситуации «сотрудничество» характеризуется спокойным и уравновешенным тоном, а также мирным диалогом. Такая модель поведения направлена на глобальное решение возникнувшего вопроса, а не на то, чтобы просто уладить конфликт. Более того, если решить проблему именно так, больше она не будет возникать, поскольку и той, и той стороне конфликта будет одинаково хорошо. В тех случаях, когда сотрудничество оказывается невозможно, испытуемый готов пойти на уступки, но при этом получив что-либо взамен. Многие считают, что это наилучший способ решения конфликтных ситуаций, однако это не совсем так. В результате такой модели поведения главный вопрос остается не решенным. Кроме того, оба участника спора являются зависимыми друг от друга, каждый задает себе вопрос: «Как мне угодить оппоненту, чтобы получить желаемое?» В результате хитростью человек добивается поставленной цели, однако вряд ли такая модель решает конфликт полностью. В крайнем случае, если выбора нет, то человек использует модель «приспособление», это означает, что он в принципе избегает конфликтов. Ему легче уступить оппоненту, чем спорить с ним и доказывать что-то. Как правило, у таких людей занижена самооценка и они не считают, что их интересы могут быть важны. Кроме того, хорошие взаимоотношения с оппонентом для них важнее, нежели решение спора. Проиграть спор – это не решение проблемы, а только откладывание ее.

2.8. ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

1. Методы социально – психологического исследования (наблюдение, эксперимент, опрос, моделирование, тестирование и тд.)
2. Типология личности К.Г. Юнга
3. Типология личности А.Р. Личко
4. Типология личности К. Леонгарда
5. Типология личности Э.Фромма
6. Стратегии развития личности по Э.Эриксону (норма и аномалия). Причины и способы решения
7. Типология Е.А. Климова в профориентации
8. Деловой костюм
9. Особенности национальной этики (Восток и Запад)
10. Деловое письмо
11. Профессиональная этика
12. Правила поведения деловых переговоров
13.Публичное выступление (самопрезентация)
14. Актуальные вопросы трудоустройства (требования к резюме)
15. Манипуляция в деловом общении
16. Правила поведения в конфликтных ситуациях
17.Роль эмоций и чувств в общении
18. Треугольник С. Карпмана
19. Стили управления руководителя (Руководство и лидерство)
20. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу)
21. Переговорная практика в современных российских реалиях
22. Национальные стили ведения деловых переговоров
23. Позиции и пропозиции в переговорах. Феномен «слабой позиции» на переговорах
24. Стратегии переговоров: открытого сотрудничества, активного соперничества, аналитическая стратегия

25. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри, его основные принципы
26. Управление конфликтом в переговорном процессе
27. Алгоритм жестких переговоров. Подготовка к жестким переговорам. Приемы достижения результатов в жестких переговорах.
28. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях
29. Концепция стресса Г. Селье
30. Психогигиена личности

Критерии оценки:
1. Актуальность темы исследования
2. Соответствие содержание темы
3. Глубина проработки материала
4. Правильность и полнота использование источников
5. Правильность оформления реферата

Реферат оценивается на «отлично», если учтены все пункты, на «хорошо», если соблюдены пункты 2.,3..4.,5. , на «удовлетворительно», если соблюдены пункты 2.,4.,5

3. Контрольно-оценочные материалы для проведения дифференцированного зачета

3.1. Общие положения

Дифференцированный зачет предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование

Результаты (освоенные компетенции, умения, знания, практический опыт)	**Показатели оценки результата**
Проверяемые умения: У.1.распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У.2 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; У.3 определять этапы решения задачи; У.4 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У.5 составить план действия; У.6 определить необходимые ресурсы; У.7 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; У.8 реализовать составленный план; У.9 оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска	У.1.Демонстрирует умение распознавать задачу /проблему в контексте различных видов межличностного, делового и иных форм общения, стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации У.2 Умеет проводить анализ задачи /проблемы и выделять её составные части с учетом правил и особенностей поведения в конфликтных ситуациях, в контексте взаимосвязи делового этикета и этики деловых отношений; У.3 Демонстрирует способность определять этапы решения задачи; У.4 Умеет выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У.5 Демонстрирует умение составить план действия в ходе различных вариантов делового общения; У.6 Умеет определить необходимые

информации; У.10 определять необходимые источники информации; У.11 планировать процесс поиска; У.12 структурировать получаемую информацию; У.13 выделять наиболее значимое в перечне информации; У.14 оценивать практическую значимость результатов поиска; У.15 оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; У.16 применять современную научную профессиональную терминологию; У.17 определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; У.18 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)	ресурсы; У.7 Демонстрирует владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах с учетом особенностей делового этикета и этикета в профессиональной деятельности; У.8 Способен реализовать составленный план; У.9 Обладает умением оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; У.10 Демонстрирует умение определять необходимые источники информации; У.11 Эффективно выстраивает этапы планирования процесс поиска; У.12 Способен системно структурировать получаемую информацию; У.13 Демонстрирует умение выделять наиболее значимое в перечне информации; У.14 Умеет оценивать практическую значимость результатов поиска; У.15 Умеет оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; У.16 Демонстрирует умение применять современную научную профессиональную терминологию; У.17 Определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования Организовывает работу коллектива и команды с учетом особенностей различных темпераментов и особенностей характера межличностного общения У.18 Способен взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности с учетом полученных знаний по психологии общения, описывает значимость своей профессии (специальности)
Проверяемые знания: З.1 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; З.2 основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	З.1 Демонстрирует профессиональный и социальный контекст, в котором живет и работает; З.2 выявляет основные источники информации и решает поставленные задачи в профессиональном и социальном контексте; З.3 распознает алгоритмы выполнения работ в профессиональных

З.3 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; З.4 методы работы в профессиональной и смежных сферах; З.5 структуру плана для решения задач; З.6 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; З.7 приемы структурирования информации; З.8 формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; З.9 современная научная и профессиональная терминология; З.10 возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; З.11 основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; З.12 значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	и смежных областях; З.4 знает методы и приемы работы; З.5 четко определяет план для решения задач; З.6 эффективно оценивает порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; З.7 владеет приемами структурирования информации; З.8 оформляет информацию содержание актуальной нормативно-правовой документации; З.9 использует современную научную и профессиональную терминологию; З.10 знаком с возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; З11. демонстрирует основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; З.12 оценивает значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Освоение компетенция выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Распознает задачу/проблему в контексте социальной/профессиональной деятельности; Умеет анализировать задачу/ проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи/проблемы; Составляет план действий; определить необходимые ресурсы; умеет реализовать составленный план; и оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью преподавателя) Знает основные источники информации и ресурсы для решения учебных задач, алгоритмы выполнения работ; методы работы, порядок оценки результатов

	решения задач профессиональной деятельности
ОК.02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	Освоение компетенции осуществления поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач учебной/профессиональной деятельности Определяет задачи для поиска информации; определяет необходимые источники информации; планирует процесс поиска; структурирует получаемую информацию; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска; оформляет результаты поиска Называет перечень информационных источников применяемых в учебной деятельности; умеет структурировать информацию.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Планирование и реализация собственного профессионального и личностного развития. Определение актуальности исторических источников, а также нормативно-правовой документации в учебной и профессиональной деятельности; Применяет современную научную философскую терминологию; определяет и выстраивает траекторию профессионального развития и самообразования Знает содержание актуальной нормативно-правовой; современную научную философскую терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Освоение компетенции работы в коллективе и команде, эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами. Умеет организовывать работу коллектива и команды; осуществляет взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию,	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное

демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей Умеет описывать значимость своей специальности Формулирует сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности специальности

Форма проведения дифференцированного зачета: письменное тестирование

Условия выполнения заданий:

3.2. Комплект контрольно-оценочных материалов

Тест по учебной дисциплине «Психология общения» для дифференцированного зачета

ГАПОУ «МЦК – КТИТС»	Тест к дифференцированному зачету по Общей психологии	«Рассмотрено» На заседании ЦК СЭД Председатель ЦК _____

1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, принято называть…
а) мотивацией
б) воспитанием
в) убеждением
г) общением
2. Отношения, строго опосредованные социальными требованиями и ожиданиями, характеризуют … общение
а) ритуальное
б) ролевое
в) монологическое
г) диалогическое
3. Способ кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации можно определить как …
а) средства общения
б) функции общения
в) содержание общения
г) цель общения
4. Взгляд, жесты, мимика, пантомимика относятся к … средствам общения
а) лингвистическим
б) паралингвистическим
в) визуально-кинестетическим
г) пространственно-временным
5. Семантический барьер непонимания основан на…
а) несоответствии стиля речи коммуникатора ситуации общения

б) различиях в языках и диалектах общающихся
в) социально-культурных различиях между партнерами
г) различиях в системах значений слов участников общения (на многозначности слова)
6. Социальная перцепция – это…
а) восприятие, понимание и оценка социальных объектов, прежде всего, самих себя, других людей, социальных групп.
б) определенная направленность во взглядах, мыслях, чувствах и действиях человека.
в) передача мыслей и чувств человека на расстоянии.
г) взаимодействие, взаимное влияние друг на друга.
7. Механизм социальной перцепции, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению, называется…
а) идентификация
б) рефлексия
в) эмпатия
г) стереотипизация
8. Эффект … возникает тогда, когда мы приятному для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному – свои недостатки.
а) эффект «ореола»
б) эффект новизны
в) эффект «первичности»
г) эффект проекции
9. Единицей общения в теории Э. Берна является…
а) акция
б) реакция
в) трансакция
г) коммуникация
10. Деловое общение – это…
а) общение, обеспечивающее успех какого-то дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели
б) общение, основной целью которого является оказание воздействия на партнера по общению для достижения своих скрытых намерений
в) общение, при котором основной целью является подчинение одним партнером себе другого, достижение контроля над его поведением, его мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям
г) общение, связанное с использованием специальных средств для обмена информацией.
11. Прием повышения эффективности общения … основан на обращении по имени-отчеству к партнеру по общению.
а) «терпеливый слушатель»
б) «золотые слова»
в) «имя собственное»
г) «зеркало отношений»
12.не является принципом делового этикета.
а) пунктуальность
б) конфиденциальность
в) доброжелательность
г) общительность
13. Темперамент – это…

ЭЛЕКТРОННЫЙ ТАТАРСТАН

а) индивидуально-своеобразная природно-обусловленная совокупность динамических проявлений психики.
б) индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности и общении.
в) система устойчивых свойств личности, проявляющихся в отношениях к себе, к людям, к выполняемой работе, к досугу.
г) своеобразное выражение субъективного отношения человека к предметам и явлениям окружающей действительности.

14. Самый лучший темперамент – …
а) сангвиник
б) флегматик
в) холерик
г) нет хороших и плохих темпераментов, у каждого есть достоинства и недостатки.

15. Сила эмоциональной реакции на внешние и внутренние раздражители проявляется в одном из свойств темперамента – …
а) сензитивности
б) активности
в) реактивности
г) экстраверсии

16. Свойство темперамента, характеризующее направленность реакций человека на внутренний мир, на внутренние переживания называется…
а) интроверсия
б) пластичность
в) ригидность
г) темп реакций

17. Тип темперамента – …. характеризуется подвижностью, высокой психической активностью, разнообразием мимики, отзывчивостью, общительностью и уравновешенностью.
а) холерик
б) сангвиник
в) флегматик
г) меланхолик

18. Конфликт – это…
а) процесс взаимодействия людей, обмена информацией между ними.
б) особое эмоционально-психологическое состояние, характеризующееся повышенной физической и психологической активностью человека.
в) трудноразрешимая ситуация, которая может возникнуть в силу сложившейся дисгармонии межличностных отношений между людьми
г) отсутствие согласия, обусловленное наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения

19. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы. Это конфликт ...
а) внутриличностный
б) межличностный
в) групповой
г) межгрупповой

20. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся ориентацией на учет интересов и потребностей партнера, называется..
а) противоборство
б) конкуренция

в) уступка
г) партнерство

21. При высоких значениях напористости и партнерства реализуется тактика поведения в конфликте…
а) приспособление
б) сотрудничество
в) соперничество
г) уклонение
г) уступка
22. Компромисс – это
а) стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то на уступки другого
б) стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы.
в) стремление сохранить или наладить благоприятные отношения путем сглаживания разногласий.
г) стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт.
23. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, называются…
а) деструктивными
б) конструктивными
в) дисфункциональными
г) нереалистическими
24. Автор теории стресса – …
а) Дейл Карнеги
б) Зигмунд Фрейд
в) Джен Ягер
г) Ганс Селье
25. Фаза стресса, для которой характерна мобилизация защитных сил организма, …
а) дистресс
б) стабилизация
в) реакция тревоги
г) истощение

Ключ: 1г, 2б, 3а, 4в, 5г, 6а, 7б, 8г, 9в, 10а, 11в, 12г, 13а, 14г, 15в, 16а, 17б, 18 в, 19а , 20 г, 21б , 22а, 23б , 24г , 25в.

3.3 Критерии оценки

№ задания	Проверяемые результаты обучения (освоенные компетенции, умения, знания)	Основные показатели оценки результатов	Критерии оценки
3.3. Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету	**Умения: 1-18** **Знания: 1-12** **ОК 1-4,6**	Демонстрирует умение распознавать задачу /проблему в контексте различных видов межличностного, делового и иных форм общения, стратегии и	***Отметка «5»*** выставляется в том случае, если обучающийся в полном объеме выполняет предъявленные задания и демонстрирует

		тактики поведения в конфликтной ситуации; Умеет проводить анализ задачи /проблемы и выделять её составные части с учетом правил и особенностей поведения в конфликтных ситуациях, в контексте взаимосвязи делового этикета и этики деловых отношений; Демонстрирует способность определять этапы решения задачи; Умеет выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Демонстрирует умение составить план действия в ходе различных вариантов делового общения; Умеет определить необходимые ресурсы; Демонстрирует владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах с учетом особенностей делового этикета и этикета в профессиональной деятельности; Обладает умением оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; Демонстрирует умение определять необходимые	следующие знания и умения: • ориентируется в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни; • осуществляет поиск информации, представленной в различных знаковых системах; • логично, развернуто отвечает на устный вопрос; • анализирует современные философские и научные представления о природе человека; • вырабатывает самостоятельное отношение к таким категориям человеческого бытия, как любовь, творчество, смерть, вера, счастье, свобода и необходимость; • сопоставляет различные точки зрения, обосновывает свое мнение; • применяет знания при анализе различных проблем современного общества; • истолковывает содержание основных философских терминов; • объясняет социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий • составлять краткий (тезисный) план предлагаемого к

		источники информации; Эффективно выстраивает этапы планирования процесс поиска; Способен системно структурировать получаемую информацию; Демонстрирует умение выделять наиболее значимое в перечне информации; Демонстрирует умение применять современную научную профессиональную терминологию; Определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования Организовывает работу коллектива и команды с учетом особенностей различных темпераментов и особенностей характера межличностного общения Способен взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности с учетом полученных знаний по психологии общения, описывает значимость своей профессии (специальности)	изучению материала; ***Отметка «4»*** выставляется в том случае, если учащийся • показывает предъявляемые требования, как и к ответу на «отлично», но при ответе допускает неточности. ***Отметка «3»*** выставляется в том случае, если учащийся • путается и допускает неточности в определении понятий; • отсутствует логически построенный и продуманный ответ; • не показывает знание различных точек зрения, существующих по проблеме; ***Отметка «2»*** выставляется в том случае, если учащийся не продемонстрировал никаких знаний либо отказался отвечать.


Пронумеровано, прошнуровано и скреплено
печатью _____ (_____) листов
Директор
_____ З.М. Бикмухаметов

Документ создан в электронной форме. № 27 от 26.11.2025. Исполнитель: Фазылова А.А.
Страница 214 из 317. Страница создана: 26.11.2025 10:52