

Министерство образования Республики Башкортостан  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Белорецкий педагогический колледж

Утверждаю  
Директор ГБПОУ БПК  
\_\_\_\_\_ Г.Т. Ибрагимова  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине  
Психология делового общения**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности среднего профессионального образования  
09.02.05 Прикладная информатика

Разработчик:

ГБПОУ Белорецкий педагогический колледж, Кожевникова Н.Г.,  
преподаватель общепрофессиональных дисциплин

**Эксперты от работодателя:**

Начальник муниципального казенного учреждения  
Управления образования муниципального района Белорецкий район  
Республики Башкортостан М.В. Саранцева

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

3. СИСТЕМА ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4. СТРУКТУРА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

6. ПЕРЕЧЕНЬ МАТЕРИАЛОВ, ОБОРУДОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В АТТЕСТАЦИИ

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» Программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности: 09.02.05 Прикладная информатика

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций.

### 2.1. Освоение умений, усвоение знаний

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Формы контроля и оценивания
У1 — применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- владение технологией эффективного общения со всеми участниками профессиональной деятельности (моделирование общения, организация общения, управление общением, рефлексия общения)	Практическая работа Фронтальная работа
У2 — использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	демонстрация использования приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Практическая работа Тест
З 1- взаимосвязь общения и деятельности;	- Имеет представление об особенностях психологии общения, её месте среди других наук,	Практическая работа Проверочная

	представление о проблеме общности и общения, об основных закономерностях общения, взаимосвязи деятельности и общения - демонстрация знаний психологии общения в учебной и профессиональной деятельности;	работа
З 2- цели, функции, виды и уровни общения;	Опиерирует знаниями о целях, функциях, видах и уровнях общения, понимает смысл основных терминов, категорий, понятий психологии общения;	Тест Практическая работа
З 3- роли и ролевые ожидания в общении;	Применяет знания о ролях и ролевых ожиданиях в общении	Практическая работа
З 4- виды социальных взаимодействий	Имеет представление о видах социальных взаимодействий	Практическая работа
З 5- механизмы взаимопонимания в общении;	Продуктивно применяет знание механизмов взаимопонимания в общении с преподавателем, однокурсниками в рамках учебной деятельности	Защита проектного задания
З 6- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	демонстрация знаний техник и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Защита практического задания
З 7- этические принципы общения;	соблюдение норм и правил речевого этикета, профессиональной этики;	реферат
З 8 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Продуктивно применяет знания о способах разрешения конфликтных ситуаций в учебной деятельности, учитывая источник, причины и виды конфликта;	Творческое задание

## 2.2.Формирование элементов общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций

Общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - активность, инициативность в процессе освоения профессиональной	- анализ (самоанализ) профессиональной деятельности, конкретных

	<p>деятельности;</p> <p>- систематическая подготовка к ЛПЗ;</p>	<p>ситуаций в период учебной и производственной практики, на практических занятиях;</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать новые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Умение ясно и аргументированно объяснять сущность и социальную значимость своей будущей профессии, ее востребованность на рынке труда.</p> <p>Личная заинтересованность студента, творческий подход к обучению специальности</p> <p>Активность и инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности.</p> <p>Стремление к профессиональному самосовершенствованию</p>	<p>-отчеты по самостоятельной работе по рекомендуемым темам;</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>логичность анализа проблемы, нестандартной ситуации, оценки факторов риска;</p> <p>-своевременность, эффективность осуществления контроля, оценки, коррекции своих действий по процессу и результату деятельности в нестандартных ситуациях;</p> <p>- оптимальность выбора модели профессионального поведения с учетом реальной практической ситуации;</p> <p>- адекватность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях;</p>	<p>- Устный и письменный опрос;</p> <p>- оценка и анализ участия в деловых и ролевых играх, тренингах, ситуационных упражнениях;</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Умение самостоятельно осуществлять поиск, анализ и оценку информации.</p> <p>Умение аргументировать отбор источников информации.</p> <p>Достаточность источников информации для выполнения различных видов работ.</p>	<p>- Составление, кроссвордов, глоссария;</p> <p>- доклад, сообщение по теме;</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Оптимальность включения информационно-коммуникационных технологий в процесс выполнения заданий.</p> <p>Точность и скорость выполнения заданий, связанных с поиском информации и коммуникацией.</p> <p>Результативность информационного</p>	<p>Подготовка презентации и видео-роликов</p>

	поиска. Соблюдение требований к содержанию и оформлению электронных презентаций при их создании и представлении.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	оптимальность работы в команде, коллективе, оказание помощи участникам команды; - выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности; - конструктивность и корректность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения и при решении профессиональных задач; - эффективность построения профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации; - терпимость к другим мнениям и позициям;	- защита практических работ;
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Соответствие самооценки и оценки профессионально-личностных качеств. Инициативность, активность и результативность участия в профессиональных конкурсах, олимпиадах, проектах, выставках, трансляции педагогического опыта на студенческих научно-практических конференциях. Использование диагностики для планирования самообразования, повышения квалификации.	- понятийно-терминологический диктант; - разработка и защита презентаций; - тестирование;
ПК 3.4. Работать с системами управления взаимоотношениями с клиентами.	Умение анализировать, обобщать и систематизировать собственный и передовой профессиональный опыт.	Самоанализ педагогической работы на практике

**3.СИСТЕМА ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ  
ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

КОС включают контрольные материалы для проведения итоговой аттестации и текущего контроля.

### **3.1.Формы итоговой аттестации**

Итоговая аттестация при освоении учебной дисциплины «Психология делового общения» осуществляется в форме проведения экзамена. Экзамен проводится по билетам.

**3.2.Текущий контроль результатов освоения учебной дисциплины осуществляется в следующих формах:**

- проверка и защита практических работ;
- устный опрос во время учебных занятий;
- тестовые задания;
- творческие задания;
- фронтальные проверочные работы и др.

Самостоятельная работа обучающихся (Методические рекомендации по организации СРС) направлена на самостоятельное освоение практических умений и закрепление знаний.

В ходе выполнения практических работ обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины; учатся планировать, проводить, оформлять и публично представлять результаты учебно-исследовательской работы.

Выполняя творческие задания, студенты составляют кроссворды, опорные схемы, алгоритмы, проекты, таблицы и др.

Оценивание самостоятельных и практических работ студента осуществляется по следующим критериям:

- качество выполнения;
- качество оформления и представления результатов работы;
- качество устных ответов на учебных занятиях и на дифференцированном зачете.



## 4. СТРУКТУРА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 4.1. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ

#### Тема 1.1. Общая характеристика общения

Тест: «Общение как коммуникация»

##### 1 вариант

1. *Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:*
  - а) коммуникативная сторона общения;
  - б) интерактивная сторона общения;
  - в) перцептивная сторона общения.
2. *Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:*
  - а) от личных особенностей говорящего;
  - б) от отношения говорящего к слушающему;
  - в) от ситуации, в которой протекает общение;
  - г) от отношения слушающего к говорящему;
  - д) от личных особенностей слушающего;
  - е) все позиции верны;
  - ж) все позиции неверны.
3. *Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»*
  - а) семантический барьер;
  - б) стилистический барьер;
  - в) логический барьер.
4. *Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:*
  - а) возраста;
  - б) пола;
  - в) социального статуса;
  - г) типа темперамента;
  - д) национальности;
  - е) все ответы верны;
  - ж) все ответы неверны.
5. *Кинесика изучает:*
  - а) прикосновения в процессе общения;
  - б) внешнее проявление человека;
  - в) расположение собеседников в пространстве.
6. *Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?*
  - а) да;
  - б) нет.

Ответ поясните на примере.
7. *Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:*
  - а) расслабленная улыбка;
  - б) смущенная улыбка;
  - в) усмешка.
8. *Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:*
  - а) сентиментальным;

- б) скрывающим собственные намерения;
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

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

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

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

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

11. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

12. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

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

13. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

14. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах.

15. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

16. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
- в) прикрытие рта ладонью.

17. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

- а) открытости;
- б) готовности;
- в) защиты.

18. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

- а) боязливого;
- б) уверенного;

в) покорного.

19. *Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?*

- а) отсутствие интереса;
- б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
- в) недостаток уверенности.

20. *Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:*

- а) смирение, покорность;
- б) страх;
- в) сомнение;
- г) переоценку;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

21. *Укажите правильный ответ. При удивлении:*

- а) брови подняты;
- б) глаза широко открыты;
- в) рот приоткрыт;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

22. *Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:*

- а) желание действовать активно;
- б) критическое оценивание;
- в) задумчивость.

23. *Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:*

- а) вовлеченность в проблему;
- б) доверительность и согласие;
- в) смущение и неуверенность.

24. *Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:*

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

## Вариант 2

1. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.

2. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
- б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы. *Комплимент и лесть* — это одно и то же?
  - а) да;
  - б) нет.

3. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога;
- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога;
- г) в начале и конце диалога.

4. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

5. Достиж успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок; г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

6. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- а) конфликт;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) межличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт;
- д) конфликт между группой и личностью?

1-в. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2-а Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3-б. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4-г Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5-д Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

7. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров; б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера; г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния; е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

9. *Конфликтогены* — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

10. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт.

1-а. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2-б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

11. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;

- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

12. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

1-г. Открытая борьба за свои интересы.

2-а Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3-в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4-б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5-д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

13. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

14. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

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

15. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

16. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

17. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;

- г) видеть все только со своей позиции;
  - д) учитывать интересы партнера по общению;
  - е) критически оценивать партнера.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

### **Контрольная работа по пройденному материалу**

#### **1. Какие определения по смыслу соответствуют:**

а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:

1. сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно ( г );
2. яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей ( а );
3. длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека ( в );
4. явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе ( б ).

#### **2. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:**

1. астенические;
2. стенические.

#### **3. Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:**

1. холерик;
- 2. сангвиник;**
3. флегматик;
4. меланхолик.

#### **4. Волевые действия проявляются в умении:**

1. контролировать проявление своих эмоций;
- 2. сдерживать себя;**
3. все ответы верны;
4. все ответы не верны.

#### **5. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:**

- 1. энергичность;**
2. выдержанность;
- 3. переменность настроения;**
4. сосредоточенность внимания;
5. общительность;
- 6. подвижность;**
7. порывистость в движениях;
8. ровное и спокойное настроение;
- 9. возбужденное состояние;**
10. невыразительность речи;
11. быстрая приспособляемость к новой обстановке;
- 12. громкая речь.**

#### **6. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют понятиям:**

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

1. склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений ( б );
2. Энергичность, порывистость движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству ( а );
3. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость ( г );

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач (в).

7. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:

1. свойства темперамента;
2. проявление эмоций;
3. волевые черты характера;
4. все ответы верны;
5. все ответы не верны;

8. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений – это:

1. настойчивость;
2. самостоятельность;
3. исполнительность.

9. В течение четырех лет девушка поступала в один и тот же институт, и каждый раз не набирала нужное количество проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

10. Сформулируйте условия необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания.

11. В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?

12. Проанализируйте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

13. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;**
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

14. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;**
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

15. Какие понятия по смыслу соответствуют:

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

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

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

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

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

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

17. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1-г. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника

2-б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3-а. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4-в. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

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

а) выяснение;

б) перефразирование;

**в) резюмирование;**

г) отражение чувств.

19. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

**б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;**

**в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;**

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

20. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1-г. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2-в. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3-б. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4-а. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

21. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

**б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;**

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

**г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».**

22. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов. *Комплимент* и *лесть* — это одно и то же?

а) да;

**б) нет.**

23. В результате применения приема «золотые слова»:

а) возникают положительные эмоции у собеседника;

б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;

в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;

г) возникает атмосфера уважения;

д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;

**е) все ответы верны;**

ж) все ответы неверны.



24. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:
- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
  - б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.**
25. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:
- а) «золотые слова»;
  - б) «зеркало отношений»;
  - в) «терпеливый слушатель».**
26. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:
- а) учитывать интересы собеседника;**
  - б) говорить только о себе;
  - в) видеть положительное в собеседнике;**
  - г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;**
  - д) находить общее с собеседником;
  - е) выделять свое «я»;
  - ж) проявлять искренность и доброжелательность;
  - з) навязывать свою точку зрения;
  - и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.**

## Тема 1.2. Многоплановый характер общения

### ТЕСТ

1. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
- 1) коммуникативной стороне общения;
  - 2) интерактивной стороне общения;
  - 3) перцептивной стороне общения.
- А-2. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.
- Б-1. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.
- В-3. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.
2. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:
- а) внешняя атрибуция;
  - б) внутренняя атрибуция;
  - в) стимульная атрибуция.
3. К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщил, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.
- Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).
- Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:
- а) идентификация;
  - б) аттракция;
  - в) стереотипизация;
  - г) каузальная атрибуция?
4. Приведите пример *стереотипов*, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?
5. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?
- А-3 Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б-1 Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В-2. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

6. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль;
- б) ориентация на понимание.

7. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

- а) монологическое общение;
- б) диалогическое общение. Ответ поясните.

8. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

9. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

## **ТЕМА 2.1. ИНТЕРАКТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ**

### **ТЕСТ**

1. Всякий контакт в глубоких смысловых корнях представляет собой:

- а) символическое восстановление исходной слитности между плодом и матерью в период утробного развития
- б) интуитивное постижение человеком своей сущности
- в) выход за пределы своего наличного бытия
- г) повседневное признание факта существования других людей

2. Разносторонность или разноплановость контактов, рожденных количеством пластов психики, вовлеченных в контакт, называется:

- а) плотностью контактов
- б) шириной контактов
- в) размахом контактов
- г) разбросом контактов

3. Тем, насколько сокровенны психические структуры, вовлеченные в межличностный контакт, определяют:

- а) вес контакта
- б) качество контакта
- в) уровень контакта
- г) глубину контакта

4. Отметьте лишнее в данных утверждениях:

- а) приближение приводит к напряжению, вызванному предчувствием предстоящего сближения
- б) приобщение имитирует создание социальной общности
- в) «присоединение к...» организует или углубляет смысловой, личностный или целевой (предметный) контакты, нередко действительно объединяя людей в единое целое
- г) «присоединение по...» призвано усилить сенсорный (разных видов), эмоциональный и знаковый контакты, но часто связывает партнеров по общению чисто технически на уровне средств взаимодействия

5. В силу природы межличностного контакта дружба и любовь порождают у партнеров:

- а) взаимное соперничество
- б) взаимную уязвимость друг перед другом
- в) взаимную неудовлетворенность
- г) взаимные опасения

6. Стойкое присоединение основано на привлечении энергии:

- а) архетипов
- б) всемирного тяготения
- в) желания обеих сторон
- г) окружающих партнеров людей

7. Социально организованные (повседневные) поверхностные контакты позволяют (отметьте неверное утверждение):

- а) устанавливать множество новых социальных связей, способных стать межличностными отношениями
- б) расслабиться и получить удовольствие
- в) сохранить контакты, но уклониться от близости
- г) минимизировать личностную зависимость друг от друга

8. Общение – сложный многогранный процесс, включающий:

- а) Процесса обмена информацией
- б) Формирование отношений между людьми
- в) Формирование определенных образцов и моделей поведения
- г) Процесс обмена потребностями

9. Восприятие – это процесс получения сенсорной(го)

- а) Информации
- б) Жестикуляции
- в) Восприятия
- г) Поведения

10. Существует стратегия общения:

- а) Прямая/косвенная
- б) Открытая/закрытая
- в) Замкнутая/незамкнутая
- г) Прямая/пропорциональная

11. Примитивное общение:

- а) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
- б) когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации.
- в) когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.
- г) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, активно вступают в контакт, если мешает - оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики.

12. К визуальному общению относится(ятся):

- а) Контакт губ
- б) Слух
- в) Контакт глаз
- г) Физический контакт

13. Структура общения - с позиций психологии социальной выделяются такие стороны общения:

- а) Мезоуровень
- б) Информационно-коммуникативная
- в) Интерактивная
- г) Перцептивная

14. Способы воздействия партнеров друг на друга:

- а) Психологическое влияние
- б) Убеждение
- в) Самоподача привлекательности
- г) Противостояние чужому влиянию

## ТЕСТ

1. Сообщение, в котором содержание различных частей, передаваемых по разным каналам, согласовано между собой, подтверждает одно другое, оттеняет, углубляет или дополняет, называют \_\_\_\_\_

2. Качеством эффективного коммуникатора является:

- а) эксцентричность
- б) харизматичность
- в) конгруэнтность
- г) оценочность

3. К паралингвистическим средствам общения относится:

- а) интонация
- б) жестикуляция
- в) улыбка
- г) поза

4. Прием перифразирования является:

- а) По моим данным, Вы не были в отпуске три года
- б) Насколько я Вас понял, Вы не были в отпуске три года
- в) Вы должны пойти в отпуск
- г) У меня к Вам вопрос: как давно Вы были в отпуске

5. Перевод информации в набор знаков и (или) сигналов, которые предположительно могут быть понятны другому партнеру, называется:

- а) замыслом
- б) кодированием
- в) расшифровкой
- г) пониманием

6. Вопрос «Что ты больше всего ценишь в людях?»:

- а) открытый
- б) закрытый
- в) альтернативный

7. Выразительные движения мышц лица называются

8. Ощущать личный мир другого, как если бы он был вашим собственным, но без какой-либо утраты этого качества «как если бы», — это:

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) симпатия
- г) сочувствие

9. Возвращение другими словами, как правило, в более сжатой и ясной форме сути содержания высказывания партнера называется:

- а) перефразированием
- б) отражением чувств
- в) интерпретацией

10. Способы воздействия партнеров друг на друга:

- а) Психологическое влияние
- б) Убеждение
- в) Самоподача привлекательности
- г) Противостояние чужому влиянию

11. Просьба - обращение к партнеру с призывом ..... потребности или желания инициатора воздействия:

- а) Одобрить
- б) Удовлетворить
- в) Отвергнуть
- г) Проигнорировать

12. К коммуникативному взаимодействию относится(ятся):

- а) Тон общения
- б) Интенсивность действий в общении
- в) Дистанция в общении
- г) Поведение в общении

13. Идентификация – это..

- а) осмысление субъектом того, какими средствами, почему он произвёл то или иное впечатление на партнёра по общению
- б) получение адресатом информации о том, какое воздействие он оказал на адресата, и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения
- в) классификация форм поведения и интерпретация их причин путём отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, социальным стереотипам
- г) способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе

14. Успешность завершения конфликта зависит от:

- а) как конфликтующие стороны учитывают факторы, оказывающие влияние на этот процесс;
- б) возраста конфликтующих;
- в) количества вовлеченных в конфликт людей;
- г) конфликтного взаимодействия;
- д) окружающей обстановки;

## ТЕМА 2.2. ПЕРЦЕПТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

### ТЕСТ

1. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
  - а) образование;
  - б) социальный статус;
  - в) внешний вид;
  - г) возраст;
  - д) манера поведения;
  - е) все ответы верны;
  - ж) все ответы неверны.
2. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А-2 Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б-3. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В-1. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г-4 Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.
3. Что является *высшей формой эмпатии*? Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.
4. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?
5. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:
  - а) стереотипизация;
  - б) **а) да; б) нет.**
6. Согласны ли вы с определением:

*Общение* — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.
7. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.
8. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:
  - а) императивное; б) интерактивное; в) манипулятивное; г) перцептивное;
  - д) диалогическое; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
9. К видам общения относятся:
  - а) «контакт масок»; б) вербальное общение; в) ролевое общение; г) деловое общение;
  - д) невербальное общение; е) светское общение; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А.-1 Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б-4. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В-3. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г-2. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

### **Тема 3.1. Этика и культура общения**

#### **Карточка – задание к изучению раздела «Этика и культура поведения»**

1. Хорошее владение интонацией – это
2. Укажите недостаток дикции:
3. Сколько существует видов управленческих документов
4. Этично ли использовать в переписке фразу: «Всегда к вашим услугам?»

#### **Карточка – задание**

1. Функция переговоров, связанна с налаживанием новых связей и отношений:
2. Документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю):
3. Следует соблюдать пропорции речи. Вступление плюс заключение должны составлять \_\_\_\_\_ всего выступления.
4. Нужно ли ставить точку после заголовка «Автобиография»?

#### **Карточка – задание**

1. Что не является ошибкой оратора:
2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают:
3. Что более важно в телефонном разговоре:
4. Выделите фразы телефонного разговора, которые стоит заменить на другие

#### **Карточка – задание**

1. Сколько адресатов может содержать документ:
2. Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения.
3. Какой специфический компонент рекламы может содержать метафору?
4. . Обязательными реквизитами приказа являются:

#### **Карточка – задание**

1. Документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя:
2. Выберите верное утверждение:
3. Функция рекламы: «Формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая»
4. При первом восприятии оратора внимание слушателей сосредоточено на вопросе

#### **Карточка – задание**

1. Какая фраза необходима, чтобы доверенность стала документом:
2. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен быть убедительным».
3. . Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Но в то же время быть написанным по существу».
4. Тактика ведения деловых переговоров путем выдвижения предложения, которое воспринималось бы как совместное, называется:

### Карточка – задание

1. Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?
2. Заявление шеф – повара о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий:
3. Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе:
4. Качества практицизма и прагматизма необходимо учитывать при деловых переговорах с ...

### Карточка – задание

1. Что пропущено в следующем резюме: «Иванова Мария Ивановна. Замужем. Гражданка РФ. Родилась 1 апреля 1978 г. Закончила в 2000 году курс секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинопись). С 2002 года по настоящее время работаю в ООО Дизайн Салон: индивидуальные консультации; Составление договоров и предложение нового продукта/услуг клиентам; принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов; прямые и опосредствованные продажи, ведение переговоров, проведение презентаций, маркетинговые исследования. Очень хороший английский и свободный французский языки; опытный пользователь ПК. (Word, Excel, Internet, CorelDraw, PowerPoint). Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организована, легко обучается, коммуникабельна. Увлекаюсь путешествиями и игровыми видами спорта. 10 июля 2010 г.»
2. Что не относится к обязательным реквизитам документа:
3. Оцените рекламу: «Бесконечные возможности нашего компьютера, только у нас можно...»
4. Дата документа является реквизитом

### ТЕСТ

1. Кем был впервые введен термин «этика»:
  - а) Цицероном;
  - б) Архимедом;
  - в) Аристотелем;
  - г) Сократом?
2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:
  - а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.  
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.  
В. Наука, изучающая нравственность.

  3. Этикет — это:
    - а) наука о морали;
    - б) манера поведения;
    - в) общая культура.
  4. Нормами этикета являются:
    - а) упорство, настойчивость;
    - б) принципиальность, беспристрастность;
    - в) вежливость, тактичность.
  5. Предупредительность — это:
    - а) галантность по отношению к дамам;
    - б) подобиострастность;
    - в) умение оказать небольшую услугу;
    - г) льстивость;
    - д) приветливость по отношению к старшему;
    - е) умение вовремя сгладить неловкость.



6. Укажите правильный ответ.

Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

8. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

9. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?

- а) да;
- б) нет

10. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам*

на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

11. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

Выберите правильный ответ:

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшательств».

12. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к *деловому этикету*.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

13. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

14. Укажите правильный ответ.

Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

### ТЕСТ

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.  
а) да; б) нет.
2. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?
3. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?
4. Согласны ли вы с утверждением: «Совость — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.  
а) да; б) нет.
5. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?
6. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?
7. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?
8. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?
9. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».
10. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:  
а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;  
б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.
11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:  
а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;  
б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?
12. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:  
а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

- б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

**ТЕСТ: «Мораль, этика: категории этики, нормы морали, моральные принципы и нормы».**

**1 вариант**

**1. Этикет — это:**

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

**2. Предупредительность — это:**

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

**3. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:**

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

**4. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения.**

**Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?**

- а) да;
- б) нет

**5. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?**

Выберите правильный ответ:

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшательств».

**6. Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:**

Укажите правильный ответ.

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

**7. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.**

- а) да; б) нет.

**8. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».**

**9. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:**

- а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!»  
— сказала кассир сберегательного банка клиенту;
- б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили  
дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в  
зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

**10. Согласны ли вы с определением:**

*Общение* — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- а) да; б) нет.

2 вариант

**1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:**

- а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».
- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.  
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.  
В. Наука, изучающая нравственность.

**2. Нормами этикета являются:**

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

**3. Укажите правильный ответ.**

Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;  
б) дипломатичность;  
в) тактичность;  
г) предупредительность;  
д) все ответы верны;  
е) все ответы неверны.

**4. Хороший вкус — это:**

- а) стиль;  
б) элегантность;  
в) мода.

**5. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.**

- а) «Алло, это кто?»  
б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»  
в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»  
г) «Лады, договорились. Пока»  
д) «Куда я попала?»  
е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

**6. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.**

- а) делайте все вовремя;  
б) громко не смейтесь;  
в) сдерживайте свое раздражение;  
г) не болтайте лишнего;  
д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;  
е) думайте о других, а не только о себе;

- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

**7. Согласны ли вы с утверждением: «Совость — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.**

а) да; б) нет.

**8. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?**

**9. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».**

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

**10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:**

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

## Тема 3.2. Основы конфликтологии

### Тест «Насколько вы конфликтный человек»

---

**1. В группе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:**

- а) не принимаю участия;
- б) лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
- в) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

**2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой руководства?**

- а) нет;
- б) только если имею для этого веские основания;
- в) критикую всегда и по любому поводу.

**3. Часто ли вы спорите с друзьями?**

- а) только в шутку и если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры – моя стихия.

**4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?**

- а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
- б) делаю замечание - надо же научить грубияна хорошему тону;
- в) споры – моя стихия.

**5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция.**

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

**6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу...**

- а) С возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо, без эмоций сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

**7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.**

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
- в) выскажу все, что я об этом думаю.

**8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег, как вы к этому относитесь?**

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;
- б) не скрою досады, но отнесусь к этому с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить лохотронщику.

## **4.1. Технология делового общения**

### **Самостоятельная работа**

- 1. Дайте определение понятия «имидж».
- 2. Назовите основные составляющие имиджа.
- 3. Перечислите черты современного делового человека.
- 4. Дайте характеристику драматическому стилю в одежде.
- 5. Как вы понимаете словосочетание «корпоративная этика»
- 6. Нарисуйте словесный портрет, каким должен быть идеальный повар.
- 7. Назовите типичные ошибки в поведении поваров, барменов.
- 8. Докажите, что голос – это тоже часть имиджа.
- 9. Как вы понимаете выражение У. Джеймса: «Я есть то, чем признают меня окружающие».
- 10. Как вы понимаете следующий текст « У американцев и англичан указательный палец обозначает число 1, а большой палец – число 5. Вопрос – нужно ли человеку знать язык жестов и почему?
- 11. Назовите основополагающие ценности, на которых формируется корпоративная этика.

### **ТЕСТ. Этикет делового общения**

**1. Проверьте свои знания правил хорошего тона**

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

- 1. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:
  - а) у того, кому представляют;
  - б) у того, кого представляют.
- 2. Во время служебного разговора:
  - а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
  - б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
  - в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.
- 3. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:
  - а) можете продолжить разговор сидя;
  - б) должны встать и вести разговор стоя.
- 4. Если во время разговора в кабинете у начальника вам захотелось курить, вы:
  - а) извинившись, попросите у начальника разрешение закурить;
  - б) воздержитесь от курения до окончания разговора.

5. Длительность телефонного разговора определяет:
- а) позвонивший;
  - б) тот, кому позвонили.
6. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:
- а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;
  - б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.
7. Правила приличия требуют приходить в гости:
- а) точно в указанное время;
  - б) за четверть часа до указанного времени;
  - в) через полчаса после указанного времени.
8. Принимающий подарок должен:
- а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;
  - б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;
  - в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.
9. Право делать дорогие подарки имеют:
- а) сослуживцы;
  - б) родственники и близкие люди;
  - в) любой из приглашенных на торжество.
10. Надо ли приветствовать человека, которого вы не в первый раз встречаете в течение дня?
- а) да;
  - б) нет.
11. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?
- а) тот, кого представляют;
  - б) тот, кому представляют.
12. Если женщину знакомят с мужчиной почетного возраста и положения, то она:
- а) должна встать со стула;
  - б) может не вставать.
13. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?
- а) да;
  - б) нет.
14. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?
- а) тот, кто звонил;
  - б) тот, кому звонил;
  - в) тот, кто младше по возрасту или положению.
15. Можно ли дарить цветы мужчине?
- а) да, всегда;
  - б) да, если мужчина любит цветы;
  - в) нет, никогда.
16. При подарке книги, надо ли ее подписывать (укажите неверный ответ)?
- а) да, всегда;
  - б) да, если вы — автор;
  - в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.
17. Мужчине — руководителю организации можно подарить:
- а) набор галстуков;
  - б) набор ножей;
  - в) набор марочных вин;
  - г) часы;
  - д) золотую цепочку;
  - е) запонки.

**ТЕСТ**  
**«Разговорный стиль»**

**1. Что является целью разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:**

- 1) передавать знания;
- 2) давать указания;
- 3) организовывать работу;
- 4) обобщать информацию;
- 5) убеждать людей.

**2. Какая функция речи реализуется в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:**

- 1) общение;
- 2) обобщение;
- 3) сообщение;
- 4) объяснение;
- 5) убеждение.

**3. Какие типы речи могут быть использованы в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:**

- 1) монолог;
- 2) диалог;
- 3) полилог;
- 4) монолог, диалог и полилог;
- 5) монолог и диалог;

**4. Какие языковые средства из названных характерны для разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:**

- 1) слова нейтральные книжные;
- 2) слова в переносном значении;
- 3) слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами;
- 4) стандартные выражения;
- 5) составные термины;
- 6) книжные фразеологизмы;
- 7) эмоционально-оценочные слова.

**5. Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:**

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

**6. Что такое беседа? Выберите правильный ответ:**

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

**7. Что такое непосредственный разговор? Выберите правильный ответ:**

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;



- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

**8. Что такое устный рассказ? Выберите правильный ответ:**

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

**9. Выберите стилевые черты разговорного стиля:**

- 1) строгость;
- 2) бесстрастность;
- 3) эмоциональность и свобода в выборе слов;
- 4) непринужденность.

**10. Что характерно для деловой беседы?**

- 1) не требует специальной подготовки;
- 2) выслушивание собеседника и реакция на них;
- 3) требует тщательной подготовки;
- 4) собеседники могут проявлять агрессивность.

## **4.3. Практические задания**

### **4.3.1. Комплект материалов для оценки освоенных умений и усвоенных знаний по учебной дисциплине**

#### **Вопросы и задания для текущего контроля**

1. Какое общение принято называть педагогическим?
2. Какая из трех сторон общения (информационная, перцептивная, интерактивная) вызывают наибольшие затруднения в педагогическом взаимодействии?
3. Каковы условия успешности педагогического общения?
4. Какие рекомендации может дать по предупреждению возникновения в педагогическом общении конфликтных ситуаций?
5. Объясните выражение «агрессивны, потому что несчастны».
6. Каким образом можно предотвратить превращение спора в ссору?
7. Что нужно сделать, чтобы «неразрешимые конфликты» были разрешены?
8. Назовите отличие противоречивых отношений от конфликтных?
9. Почему у многих старшеклассников возникают конфликты с родителями, а у подростков с учителями?
10. Выявите типичные ошибки ваших учителей, возникавшие в общении с учащимися.
11. Вспомните, какой тип взаимодействия преобладал у учителей вашего класса.
12. Как установить психологический контакт с учеником?
13. Всегда ли демократический стиль общения имеет положительный эффект в педагогическом общении?
14. Что предполагает диалогическое педагогическое общение?

#### **4.3.2. Задания для тематического тестового контроля**

#### **Тест №1 Общение как коммуникация**

1. Общение - это:

- а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;
- б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
- в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

2. Назовите стороны общения:

- а) организация взаимодействия между общающимися участниками общения, построение общей стратегии поведения;
- б) обмен информацией между общающимися индивидами, выработка единой точки зрения;
- в) процесс восприятия и понимания друг друга, установление эмоциональных отношений.

3. В чем проявляется взаимосвязь общения и деятельности?

4. Назовите виды общения по содержанию:

- а) обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;
- б) обмен психическими и физическими состояниями;
- в) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
- г) обмен действиями, умениями, навыками;
- д) обмен знаниями, информацией.

5. Назовите функции общения:

- а) функция общения, стимулирующая активность собеседника;
- б) функция общения, цель которой - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- в) обмен эмоциями, изменение с помощью партнера собственных состояний, переживаний.

6. Какие еще функции общения вам известны? ( Карпенко). Перечислите.

7. Приведите примеры основных невербальных средств общения:

- а) кинесические средства;
- б) просодические средства;
- в) такесические средства;
- г) проксемические средства.

8. Как вы понимаете? Конгруэнтный человек - это...

9. Приведите примеры:

- а) открытых вопросов;
- б) закрытых вопросов

**Тест №2** Общение как взаимодействие

Распределить аспекты общения:

- а) осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;
  - б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;
  - в) информация, передаваемая в межиндивидуальных контактах от одного к другому.
- А) содержание; В) средства; С) цели.

Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими:

- а) мотив кооперации;
- б) мотив конкуренции;
- в) альтруистический мотив

Правильно назвать типы или стратегии поведения:

- а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;
- б) собеседники взаимно избегают друг друга;
- в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;
- г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует.

Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть.

Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей.

Раскрыть сущность любой теории (по выбору).

Перечислить этапы делового общения.

В чем заключается эффект контраста и эффект ассимиляции?

Для чего необходимо создание доброжелательной атмосферы при установлении контакта?

Что такое интеракция?

### **Тест №3 Общение как восприятие и понимание людьми друг друга**

Дайте определение понятию «социальной перцепции»

Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга.

Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор превосходства;
- в) фактор отношения к нам

Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
- б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;
- в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

- А) каузальная атрибуция;
- Б) идентификация;
- В) эмпатия;
- Г) подражание;
- Д) аттракция;
- Е) конформность

Дайте 3 определения оставшихся механизмов понимания.

Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?

Как называется механизм познания самого себя?

Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.

Что такое интроверсия и экстраверсия?

#### **4.3.4. Вопросы к зачету**

1. Социально-психологическая характеристика общения.
2. Понятие общения, его виды и функции.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.
4. Уровни общения.
5. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
6. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
7. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения
8. Особенности межличностного взаимодействия.
9. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды
10. Ролевое поведение.
11. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).

12. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
13. Структура и специфика убеждения.
14. Особенности социальных стереотипов.
15. Виды и приемы манипулирования.
16. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
17. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания. Правила ведения беседы.
18. Методы разрешения конфликтов.
19. Особенности общения с детьми разного возраста.
20. Роль невербальных средств общения в жизни человека.

#### **4.3.5. Защита сообщений на темы:**

1. История возникновения невербального языка общения.
2. Такесика (прикосновение людей друг к другу во время общения) и её роль в общении.
3. Кинестетика - один из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела (жестикуляция, мимика и выразительность движений всего тела) и её роль в общении.
4. Паралингвистика - система вокализации (тембр голоса, его диапазон, тональность и др.) и экстралингвистики - темп речи и «добавки» к вербальной информации (паузы, покашливание, плач, смех и т.д.) и её роль в общении.
5. Организация пространства и времени коммуникативного процесса и её роль в общении.
6. Визуальный контакт и его роль в общении.
7. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию.

Материал для обсуждения вопроса № 7.

Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

**А.** Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

**Б.** Алан Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

**В.** Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

**Г.** Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

#### **4.3.6. Практикум имитационно-педагогических игр и упражнений по развитию невербальных средств общения (проведение подобранных упражнений, игр студентами).**

Цель - овладение языком телодвижений.

Примеры игр и упражнений:

##### **Упражнение 1. «Зеркало».**

Один человек показывает какую-либо гримасу соседу. Тот, в свою очередь, «передразнивает» его как можно точнее и передает дальше — своему соседу. «Гримаса» передается по кругу. Упражнение заканчивается, когда она возвращается к первому участнику. Так же «передаются» еще несколько эмоций.

Обсуждение. Каков механизм узнавания чувства? Какие мышцы задействованы? Что вы чувствуете, когда видите мимическое изображение эмоции?

##### **Упражнение 2.**

Участники делятся на две группы: первая — актеры, вторая — зрители.

Актерам предлагаются темы инсценировок:

а) идти:

- против ветра;
- туда, куда не хочется;
- так, чтобы кого-нибудь не разбудить;

б) идти:

- с тем, кто веселее всех;
- с тем, кто напоминает кого-нибудь из жизни знакомых;
- с самым симпатичным для тебя человеком в этой группе;
- с тем, кто вызывает настороженность;
- с тем, кого бы ты хотел изменить.

Группа зрителей должна понять, кого показывают актеры. Затем группы меняются ролями, и предлагаются следующие темы:

...мы куда-нибудь идем, и вдруг... (встреча с неожиданностью)

...понимаем, что что-нибудь забыли;

...не хватает денег (нет жетона для телефона);

...видим человека, который нам очень нравится;

...видим человека, которому хотим понравиться;

...узнаем, что на чулке (рукаве и т. д.) дырка.

Обсуждение. Что помогает осознать, выразить чувство? Что помогает нам понять, что чувствует другой человек?

После обсуждения педагог предлагается систематизировать невербальные реакции, которые помогают узнавать эмоцию, и классифицировать типичные жесты, пантомиму, мимику.

**Упражнение 3.** Один из студентов демонстрирует отдельные признаки искренности - лживости, другой - доверия - недоверия, третий - уверенности - беспокойства, четвертый - симпатии - антипатии. Группа должна определить предполагаемое состояние демонстратора.

**Упражнение 4.** Один из студентов садится спиной к группе и, используя только вербальные средства общения, передает информацию об изображении на выданном ему листке бумаги. Члены группы пытаются воспроизвести тоже самое в тетрадах, не общаясь с «отправителем». Затем тоже самое проделывает второй студент, при условии возможности вербального общения с членами аудитории. Затем результаты обеих работ обсуждаются и сравниваются, после чего делается вывод о значении обратной связи в общении и возможных причинных ее неэффективности.

**Упражнение 5.** Каждому студенту предъявляются фотографии предполагаемых собеседников для определения их настроения, состояния. Результаты обобщаются и обсуждаются.

**Упражнение 6.** Студентам предъявляются фотографии, к которым необходимо подобрать предлагаемую преподавателем фразу – «Мне трудно припомнить вчерашний день», «Я Вас внимательно слушаю, говорите же, ну», «Вы ответите за свой произвол», «Я требую немедленного исполнения моих указаний», «Не, я не смогу это пережить», «Вот это да!».

#### **4.3.7. Работа в микрогруппах**

**Цель:** систематизация знаний и представлений по исследуемой проблеме занятия, развитие коммуникативных умений, умения работать в команде, развитие навыков активного слушания и аналитических умений.

**Задачи:**

1. Развить умение ориентироваться в обозначенной проблеме.
2. Развитие коммуникативных умений и умения работать в команде.
3. Формирование аналитических умений.

**Карточки для работы в микрогруппах.**

**Карточка 1.**

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *идентификация*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Конкуренция- это... Плюсы и минусы конкуренции. Приведите примеры.
3. Представьте (обыграйте) в группе роли членов семьи, где растет сын подросток с учетом возрастных особенностей.
4. Охарактеризуйте ритуальный стиль взаимодействия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте механизм убеждения. Приведите примеры.
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?

**Карточка 2.**

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *эмпатия*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Кооперация- это... Плюсы и минусы кооперации. Приведите примеры.
3. Представьте (обыграйте) в группе роли работников предприятия, где работают сотрудники разных возрастов (с учетом возрастных особенностей).
4. Охарактеризуйте манипулятивный стиль взаимодействия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте механизм подражания. Приведите примеры.
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?

**Карточка 3.**

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *рефлексия*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Предложите способы предотвращения конкуренции в общении.
3. Представьте (обыграйте) в группе роли работников предприятия, где представлены подчиненный и руководитель.
4. Охарактеризуйте гуманистический стиль взаимодействия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте механизм внушения. Приведите примеры.
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?

#### **4.3.8. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТА**

**Вариант 1**

1. Деловое общение основывается на знаниях:

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| а) социологии; | в) менеджмента; |
| б) психологии; | г) логики.      |

2. К вербальным средствам общения относятся:



- а) увеличение дистанции слушающим;  
б) очень широкая улыбка;  
в) сокращение дистанции во время разговора;
- г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой.

13. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- а) с позиций превосходства;  
б) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- в) не принимает возражений;  
г) часто перебивает.

14. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

- а) врожденной;  
б) приобретенной в процессе общения;
- в) приобретенной в процессе сознательных тренировок;  
г) все варианты верны.

15. Какой из ниже перечисленных пунктов, соответствует характеристике психологической ригидности?

- а) жизненный оптимизм;  
б) трудности в принятии самостоятельных решений;
- в) стремление к активной деятельности;  
г) торопливость речи и манера торопить собеседника.

16. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

- а) по темпераменту холерики и сангвиники;  
б) по темпераменту флегматики и меланхолики;
- в) это амбоверты;  
г) они хорошо контролируют свои эмоции.

17. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- а) полный уход от предмета обсуждения;  
б) разногласия не принимают необратимого характера;
- в) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;  
г) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

18. Психология деловое общение изучает:

- а) типологию деловых партнеров;  
б) структуру и особенности делового общения;
- в) психологические различия между людьми и группами людей;  
г) перцептивные барьеры делового общения;

19. Приписывание приятному человек своих достоинств, а неприятному – своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;  
б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения»;  
г) «эффектом стереотипизации».

20. Какой термин не относится к психологическим механизмам восприятия являются:

- а) идентификация;  
б) эмпатия;
- в) аттракция;  
г) интеракция

21. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации – это:

- а) стереотипизация;  
б) эффект ореола;
- в) проекция;  
г) все ответы верны.





## Вариант 2

1. Сущность интерактивной функции общения:
  - а) обмен информацией между людьми;
  - б) организация взаимодействия между людьми;
  - в) восприятие друг друга людьми в процессе общения;
  - г) наблюдение за собеседником.
2. Предмет изучения проксемики:
  - а) приятные и неприятные запахи окружающей среды и человека;
  - б) качества голоса, его диапазон;
  - в) организация пространства и времени;
  - г) визуальные контакты.
3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оппонент жертвует личными интересами в пользу интересов соперника:
  - а) уход;
  - б) компромисс;
  - в) сотрудничество;
  - г) уступка.
4. Нарастание эмоций в конфликте между оппонентами в период открытого конфликтного взаимодействия:
  - а) осознание ситуации одним из участников;
  - б) эскалация;
  - в) замещающие мотивы;
  - г) регулирование конфликта.
5. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека:
  - а) имидж;
  - б) переговоры;
  - в) этикет;
  - г) общение
6. Какая сторона общения проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми:
  - а) интерактивная;
  - б) перцептивная;
  - в) коммуникативная;
  - г) информативная.
7. Название процесса взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели:
  - а) публичное выступление;
  - б) переговоры;
  - в) дискуссия;
  - г) деловое общение.
8. Вид общения средством передачи информации которого являются позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и пр:
  - а) вербальное общение;
  - б) невербальное общение;
  - в) визуальное общение;
  - г) акустические виды общения.
9. Как называются вопросы, на которые ожидается ответ "да" или "нет"?
  - а) открытые;
  - б) закрытые;
  - в) риторические;
  - г) переломные.
10. Механизм интерпретации мотивов и причин поступков другого человека:





**Ключ к тесту:**

№ вопроса	Правильный ответ
1	б
2	в
3	г
4	б
5	г
6	б
7	г
8	б
9	б
10	в
11	а
12	г
13	а
14	б
15	г
16	б
17	а
18	в
19	б
20	г
21	б
22	в
23	в
24	а
25	в

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

**5.1. При оценке ответа обучающегося надо руководствоваться следующими критериями:**

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

➤ **Оценка «5» ставится, если студент:**

1. полно излагает изученный материал, дает правильное определение терминологических понятий;

2. обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;

3. излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

➤ **Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые**

сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

➤ **Оценка «3» ставится**, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1.излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий и формулировке правил;

2.не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3.излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

➤ **Оценка «2» ставится**, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## **5.2.Критерии оценки ответа студента в процессе защиты практических работ определяются:**

**оценка «5»** - студент демонстрирует глубокие знания и полное овладение содержанием учебного материала, в котором он свободно и уверенно ориентируется, научно-понятийным аппаратом; умеет практически применить теоретические знания, обосновать собственную позицию в устной и письменной форме, грамотно и логично изложить материал;

**оценка «4»** - студент демонстрирует достаточно полное освоение содержания учебного материала, в котором он ориентируется, научно-понятийном аппаратом; умеет практически применить теоретические знания, обосновать собственную позицию в устной и письменной форме, грамотно и логично изложить материал, однако содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

**оценка «3»** - студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного курса, но излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности, не умеет практически применить теоретические знания; не умеет обосновывать собственную позицию;

**оценка «2»** - студент имеет разрозненные, бессистемные теоретические знания, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может практически применить теоретические знания.

## **5.3. Критерии оценки проведения игр и упражнений:**

**Оценка «отлично»** выставляется, если: игры и упражнения подобраны в соответствии с темой, количество не менее 5, подготовлены все необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Студент методически грамотно провёл игры, был активен и активизировал однокурсников, сделал глубокий анализ своей деятельности и участников игр.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если: игры и упражнения подобраны в соответствии с темой, количество не менее 5, подготовлены не все необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Студент методически грамотно провёл игры, был активен и активизировал однокурсников, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и участников игр.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется, если: не все игры и упражнения соответствуют теме, количество менее 5, не подготовлены необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Наблюдаются нарушения в методике проведения игр и упражнений, был не достаточно активен и не активизировал однокурсников, не сделал анализ своей деятельности и участников игр.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется, если: игры и упражнения не соответствуют теме, количество 1-2, не подготовлены необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Наблюдаются серьёзные нарушения в методике проведения игр и упражнений, был не активен и не активизировал однокурсников, не сделал анализ своей деятельности и участников игр. Также оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил задание.

#### **5.4. Критерии оценки реферата:**

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

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

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

- 1.Содержание реферата соответствует заявленной теме.
- 2.Соблюдена структура реферата: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации.
- 3.Проведен достаточный литературный обзор по теме (не менее 10 литературных источников).
- 4.Список источников информации оформлен в соответствии с госстандартом.

5. Соблюдены требования к оформлению.

6. Объём не менее 10 страниц.

7. Сдан в срок.

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

1. Содержание реферата соответствует заявленной теме.

2. Наблюдаются нарушения структуры реферата.

3. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 10 литературных источников).

4. Список источников информации оформлен с нарушениями требований госстандарта.

5. Не соблюдены требования к оформлению.

6. Объём менее 10 страниц.

7. Сдан не в срок.

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

1. Содержание реферата не соответствует заявленной теме.

2. Нарушена структура реферата.

3. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 5 литературных источников).

4. Список источников информации оформлен с серьёзными нарушениями требований госстандарта или отсутствует вообще.

5. Не соблюдены требования к оформлению.

6. Объём менее 10 страниц.

7. Сдан не в срок.

Оценка может быть снижена преподавателем за неаккуратность при оформлении, грамматические ошибки, не достаточно полный анализ заявленных литературных источников.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ МАТЕРИАЛОВ, ОБОРУДОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В АТТЕСТАЦИИ**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета по педагогике.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- раздаточный материал;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионно-программным обеспечением;



- проектор,
- интерактивная доска,
- экран.

## **Информационное обеспечение обучения**

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

- 1.Аминов И.И. Психология делового общения. Учебник. – М.: Издательство Юнити-Дана, 2012. – 287 с.
- 2.Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб.пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2015. – 192 с. – (Профессиональное образование).
- 3.Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования/ А.П.Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.
- 4.Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.

#### **Дополнительные источники:**

- 1.Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. — 5-е изд., испр. и доп. — М.: Аспект Пресс, 2012. — 363 с.
- 2.Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. М., 2010.
- 3.Гущина Т.Н. Игровые технологии по формированию социальных навыков у подростков: Практическое пособие. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: АРКТИ, 2011. – 120 с.
- 4.Измайлова М.А. Деловое общение.- М.: Дашков и К, 2011.
- 5.Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
- 6.Кан-Калик В.А. Грамматика общения. М.: Роспедагенство, 1995. – 108 с.
- 7.Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2011. - 247 с.
- 8.Кожевникова Н.Г. Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине ОП.13. Психология делового общения. Белорецк. Белорецкий педагогический колледж, 2014 – 35 с.
- 9.Леонтьев А.А. Психология общения. – 3-е изд. – М., Смысл, 1999. – 355 с.
- 10.Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов /Под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
- 11.Станкин М.И. Психология общения: курс лекций. М.; Воронеж, 2005.

12.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

**Интернет-ресурсы:**

- 1.Федеральная ЭБС "Единое окно доступа к образовательным ресурсам":  
<http://window.edu.ru>
- 2.Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL:  
[http://www.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://www.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm)
- 3.[www.rags.ru](http://www.rags.ru) - Библиотека Российской Академии Государственной Службы при президенте РФ.
- 4.[www.gumfak.ru](http://www.gumfak.ru) – Электронная гуманитарная библиотека.
- 5.[www.nbmgu.ru/search](http://www.nbmgu.ru/search) – Научная библиотека Московского Государственного Университета им. М. В.Ломоносова.
- 6.[www.psyedu.ru](http://www.psyedu.ru) - Электронный журнал «Психологическая наука и образование»
- 7.[www.inion.ru](http://www.inion.ru) – Российская Академия Наук. Институт научной информации по общественным наукам.
- 8.<http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html> Лаборатория психосемантики и общения факультета психологии МГУ.
9. [http://www.pirao.ru/strukt/lab\\_gr/g-obsch.html](http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/g-obsch.html) Группа «Психология общения, развития и реабилитации личности" ПИ РАО
10. <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm> А. Иванова, Н.Н. Немцова, статья "Общение в педагогическом процессе"