

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
МАХАЧКАЛИНСКИЙ ФИЛИАЛ ФИНУНИВЕРСИТЕТА

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебно-методической работе
Лаварсланова З.М.
«~~_____~~» ~~_____~~ 2023 г.
Филиал
«~~_____~~» ~~_____~~
Финансовый университет
Для документов



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

ОГСЭ. 03 Психология общения

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Махачкала 2023г.

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине Психология общения разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Составитель: Танаева С.А, преподаватель Махачкалинского финансово - экономического колледжа – филиала федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации».

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии общеобразовательных дисциплин.

Протокол от « 4 » сентября 2023 г. № 1

Председатель предметной (цикловой)
комиссии

(подпись)



Эрболатова З.З.

(инициалы, фамилия)

1.ПАСПОРТ
фонда оценочных средств по учебной дисциплине
ОГСЭ. 03 «Психология общения»
специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Результаты обучения (знания умения)	ОК ЛР	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуто чная аттестация
1	3	2	4	5
<p>Знать: основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональной контексте; сущность и социальную значимость своей будущей профессии.</p> <p>Уметь: выбирать способы общения в профессиональной деятельности; владеть методикой общения.</p>	<p><i>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 06, ОК 09 ЛР13</i></p>	<p>Тема 1.1. Введение в учебную дисциплину.</p>	<p>Задания для проверки знаний</p> <p>Самоанализ</p> <p>Работа с тестами</p>	<p>Тест по учебной дисциплине для дифференцированного зачет</p>
<p>Знать: психологические особенности использования вербальных и невербальных средств общения.</p> <p>Уметь: применять вербальные и невербальные средств общения в профессиональной деятельности;</p>	<p><i>ОК02, ОК03, ОК04 ЛР 6, ЛР7, ЛР8, ЛР13, ЛР14, ЛР17</i></p>	<p>Тема 1.2. Структура и средства общения. Виды общения.</p>	<p>Задания для проверки знаний</p> <p>Работа с тестами</p>	
<p>Знать: основы коммуникационного общения, психологические барьеры, особенности личности.</p> <p>Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p>	<p><i>ОК01, ОК 02, ОК03, ОК04, ОК 06, ЛР 6, ЛР7, ЛР8, ЛР13, ЛР14, ЛР17</i></p>	<p>Тема 1.3. Коммуникационны й процесс общения</p>	<p>Работа с тестами.</p>	

<p>Знать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; психологические особенности личности.</p> <p>Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; проявлять толерантность в рабочем коллективе; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</p>	<p><i>ОК03, ОК04, ОК06, ОК09</i> <i>ЛР 6, ЛР7, ЛР8, ЛР13, ЛР14, ЛР17</i></p>	<p>Тема 1.4. Общение как взаимодействие. Трансактная модель общения.</p>	<p>Задания для проверки знаний</p>	
<p>Знать: особенности техники слушания; инструменты психологического воздействия на человека.</p> <p>Уметь: выделять наиболее значимое в перечне информации.</p>	<p><i>ОК 02, ОК 03, ОК04, ОК 06, ОК 09</i> <i>ЛР7, ЛР8, ЛР13, ЛР14, ЛР17</i></p>	<p>Тема 1.5. Виды и техника слушания. Механизмы психологического воздействия.</p>	<p>Задания для проверки знаний</p>	
<p>Знать: значимость профессиональной деятельности, кодексы поведения и последствия их нарушения.</p> <p>Уметь: строить высказывания, используя лексический минимум, относящийся к описанию предметов, на профессиональные темы.</p>	<p><i>ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09.</i> <i>ЛР 6, ЛР7, ЛР8, ЛР13, ЛР14, ЛР17</i></p>	<p>Тема 1.6. Формы делового общения и их характеристики</p>	<p>Задания для проверки знаний</p>	
<p>Знать: виды и способы управления в профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: применять техники и приемы эффективного управления в профессиональной деятельности.</p>	<p><i>ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09.</i> <i>ЛР7, ЛР8, ЛР13, ЛР14, ЛР17</i></p>	<p>Тема 2.1. Стили управления</p>	<p>Вопросы для письменного (устного) ответа</p>	

<p>Знать: принципы и методы оценки конфликтной ситуации, стратегию разрешения конфликтов. Уметь: анализировать конфликтную ситуацию, осуществлять самодиагностику.</p>	<p>ОК04, ОК 06, ОК09 ЛР7, ЛР8, ЛР13, ЛР14, ЛР17</p>	<p>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</p>	<p>Ситуационные задачи</p>	
<p>Знать: принципы и методы оценки конфликтной ситуации, стратегию разрешения конфликтов. Уметь: анализировать конфликтную ситуацию, осуществлять самодиагностику.</p>	<p>ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09. ЛР 6, ЛР7, ЛР8, ЛР13, ЛР14, ЛР17</p>	<p>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.</p>		

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Пакет заданий для текущего контроля знаний и умений

Раздел I. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ОБЩЕНИЯ

Тема 1.1. Введение учебную в дисциплину.

Задания для проверки знаний

Задание 1. Вопросы для письменного (устного) ответа

1. Что такое общение?
2. Назовите основные функции общения?
3. Раскройте содержание каждой из сторон общения?

Задание 2. Работа с тестами

1. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные

2. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

1. неформальное общение
2. деловое общение
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

3. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение
2. восприятие
3. идентификация
4. перцепция

4. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие
2. коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

5. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. *все ответы правильные*

6. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. *без обратной связи*
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

Тема 1.2. Структура и средства общения. Виды общения.

Задания для проверки знаний

Задание 1. Вопросы для письменного (устного) ответа

1. Что такое невербальное общение?
2. Каково значение межличностного пространства в невербальной коммуникации?
3. Что изучает проксемика?
4. Что вы знаете об основных элементах коммуникации?
5. В чем сущность вербальной коммуникации?
6. Назовите основные виды невербальной коммуникации?
7. Какие существуют коммуникативные барьеры?

Задание 2. *Выделите элементы коммуникативного процесса.*

Задание 3. *Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().*

Задание 4. *Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:*

1. Вы считаете, что мимика и жесты это - ...

- а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) предательское проявление нашего самосознания;
- г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...

- а) более выразителен;
- б) менее выразителен;
- в) более сложен;

- г) более многозначен;
- д) более индивидуален;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

- а) качание головой из стороны в сторону;
- б) кивок головой вверх-вниз;
- в) когда морщат нос;
- г) когда поднимают вверх указательный палец;
- д) когда хмурят лоб;
- е) когда подмигивают;
- ж) когда улыбаются;
- з) ответы верны;
- и) все ответы неверны.

4. Какая часть тела «выразительнее» всего:

- а) ноги;
- б) руки;
- в) пальцы;
- г) плечи;
- д) кисти рук;
- е) ступни;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:

- а) лоб;
- б) глаза;
- в) губы;
- г) брови;
- д) нос;
- е) уголки рта;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на... а) одежду;

- б) походку;
- в) внешность;
- г) осанку;
- д) манеры;
- е) речь;
- ж) деятельность;
- з) все ответы верны;
- и) все неверны.

7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его...

- а) нечестности;

- б) неуверенности в себе;
- в) комплексе неполноценности;
- г) сосредоточенности;
- д) шизоидной акцентуации;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него...

- а) злой взгляд;
- б) взгляд исподлобья;
- в) низкий лоб;
- г) бегающие глаза;
- д) циничная ухмылка;
- е) шишковатый череп;
- ж) руки с наколками;
- з) бритая голова;
- и) все ответы верны;
- к) все ответы неверны.

9. Большинство используемых жестов и поз...

- а) передаются из поколения в поколение;
- б) заучены с детства от родителей;
- в) подсмотрены у других и заучены;
- г) заложены в человеке от природы;
- д) имеют национально-культурную специфику;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы не верны.

Тема 1.3. Коммуникационный процесс общения

Работа с тестами

1. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

2. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. языковые и тактильные

3. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

1. публичная
2. социальная
3. интимная

4. личная

4. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. Интимная
2. социальная
3. личная
4. Публичная

5. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные

6. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. мимика
2. жесты
3. позы
4. жесты и позы

7. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

Тема 1.4. Общение как взаимодействие. Трансактная модель общения.

Задания для проверки знаний

Задание 1. Оцените как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении.

Задание 2. Работа с тестами

«Родитель — Взрослый — Дитя» Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.

8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам: 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя); 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый); 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Родитель). Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду матку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Задание 2. *Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?*

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!
3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.
6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать...
7. Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?
8. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!
9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!
10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание 3.

Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

- 1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств;** похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;
- 2) употребляет следующие слова и выражения:** «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: минок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»;

«сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,..».

Задание 4.

В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку. Раскованность, скептицизм(недоверчиво, критически), жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм (мнение, учение, решение), сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

*Таким образом, суть теории Э. Берне сводится к тому, что, когда ролевые позиции партнеров по общению согласованы, их акт взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Если положительная эмоция заранее присутствует в общении на радость партнеров, то такой тип взаимодействия Э. Берне называет **"поглаживанием"**. При согласовании позиций, о чем бы не говорили собеседники, у них идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного поглаживания уже задевает человека, если же, вопреки его ожиданиям, к нему еще и обращаются с несогласованной позиции (как Родитель и Дитя или Взрослый и Дитя), это вызывает гнев и может стать причиной конфликта. Как видно из всего сказанного, с психологической точки зрения содержание контакта может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров, и для всего диалога может иметь решающее значение то, насколько правильно выбрана позиция, насколько она согласована между партнерами по общению.*

Тема 1.5. Виды и техника слушания. Механизмы психологического воздействия

Задания для проверки знаний

Задание 1. Вопросы для письменного (устного) ответа

1. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
2. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
3. Для чего нужны «техники общения»?

Задание 2. (Игровая ситуация: вызываются три пары студентов и проигрывают все уровни слушания)

Задание 3. О каких барьерах идет речь? «Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу».

1. смысловые барьеры
2. эмоциональные барьеры
3. физические барьеры
4. технические барьеры

Тема 1.6. Формы делового общения и их характеристика.

Задания для проверки знаний

Задание 1. Вопросы для письменного (устного) ответа

1. Дать определение общению, перечислить основные функции общения.
2. Дать определение деловому общению.
3. Охарактеризуйте горизонтальные и вертикальные нормы делового этикета.
4. Назовите принципы взаимоотношений в малой группе.
5. Что такое конкурентное поведение?
6. Охарактеризуйте кооперативное поведение.
7. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
8. Что означает «быть элегантным»?
9. Что означает слово «этикет»?
10. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
11. Почему по речи судят об общей культуре человека?
12. Подготовьте сообщения (доклады): «Роль этикета в моей будущей профессии»; «Значение культуры речи в профессиональной карьере».

Задание 2. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты?

Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами. ...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару. ...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз. ...ГленнПэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

Задание 3. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. - Простите. Чем могу вам помочь? - Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. - Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это се личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение. - Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. - Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он. - Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть... - Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

"Три фигурки" (индийская притча) Однажды Акбар, индийский царь, получил в подарок три абсолютно одинаковые золотые фигурки. Дарящий сказал также, что у каждой фигурки - свое значение и своя ценность. Чем же различались они одна от другой? Этот вопрос должны были решить советники царя. Сколько ни искали они различия, но так и не обнаружили их. Один из мудрецов, Бирбал, тем не менее продолжал свои поиски. Наконец, в каждой из фигурок он обнаружил по маленькому отверстию в ухе. В них-то мудрец и продел тонкую золотую нить.

Тогда и стало очевидным, что у одной нить вышла из второго уха, у другой - изо рта, а у третьей фигурки нитка вышла через пупок. Настало время растолковать ценность и значение фигурок. Бирбал так объяснил их царю: - Решение таково. Первая фигурка - символ человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает нам человека, который, едва выслушав сказанное, спешит рассказать об услышанном другим. Третья фигурка символизирует человека, который, услышав от других что-то, старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка - самая ценная из трех.

Задание 4. Оцените общение по телефону.

В чем заключается искусство ведения телефонных разговоров?

Деловой разговор по телефону. Пример

Вариант 1

Руководитель: Центр «Сателлит». Добрый день.

Секретарь: Добрый день. Союз потребительских обществ. Морозова Марина. Я звоню по поводу проведения конкурса.

Р: Александр Петрович. Слушаю вас.

С: Есть ли у вас возможность предоставить нам зал на 120 – 130 человек с 15 по 21 марта?

Р: Да. Вы можете забронировать конференц-зал на 150 мест.

С: Спасибо. Это нас устроит.

Р: Тогда будет необходимо выслать нам гарантийное письмо.

С: Хорошо. По почте с извещением можно отправить?

Р: Да, но идти будет дня три.

С: Это долго.

Р: Вы можете выслать его с курьером.

С: Значит, так и сделаем. Благодарю вас за информацию. До свидания.

Р: Всего доброго. Будем рады сотрудничеству.

Деловой разговор по телефону. Пример 2

Менеджер: Здравствуйте. Я бы хотел переговорить с Иваном Сергеевичем.

Директор выставки: Добрый день. Я вас слушаю.

М: Это Балуюев Владимир, менеджер компании «Макси Строй». Я звоню по поводу переговоров, чтобы уточнить расценки.

Д: Очень приятно. Что конкретно вас интересует?

М: Выросла ли стоимость экспозиционного квадратного метра?

Д: Да, выросла. Один квадратный метр в павильоне с 1 сентября стоит шесть тысяч рублей, а в открытой экспозиции – три тысячи.

М: Ясно. Благодарю за информацию.

Д: Пожалуйста. Если у вас возникнут вопросы, звоните.

М: Спасибо. Обращусь при необходимости. Всего доброго.

Д: До свидания.

Задание 5

- Давайте выясним, а как правильно надо слушать?

Выберите из предложенных вариантов те, которые, на ваш взгляд, способствуют деловому, конструктивному общению.

1. Прерывайте собеседника, когда надоест его слушать.
2. Отвлекайтесь на телефонные разговоры.
3. Дайте собеседнику время высказаться.
4. Проявляйте полное внимание к партнеру.
5. Поинтересуйтесь, правильно ли вы понимаете собеседника.
6. Заканчивайте постоянно фразы за собеседника.
7. Избегайте поспешных выводов.
8. Не прерывайте собеседника.
9. Давайте постоянно советы своему оппоненту.
10. Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.
11. Спокойнее реагируйте на высказывания.
12. Не отвлекайтесь.
13. Дайте понять, что тема разговора вам не интересна.
14. Не задавайте слишком много вопросов.

15. Не давайте непрошенных советов.
16. Поправляйте собеседника, если он говорит косноязычно, безграмотно.

Как правильно слушать?

1. Не прерывайте собеседника.
2. Дайте собеседнику время высказаться.
3. Проявляйте полное внимание к партнеру.
4. Поинтересуйтесь, правильно ли вы понимаете собеседника.
5. Избегайте поспешных выводов.
6. Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.
7. Спокойнее реагируйте на высказывания.
8. Не отвлекайтесь.
9. Ищите истинный смысл слов собеседника.
10. Не задавайте слишком много вопросов.
11. Не давайте непрошенных советов.

Задания 6

Работа с тестами «Умение слушать»

Как Вы обычно (чаще всего) слушаете собеседника? Ответьте, пожалуйста, **ДА** или **НЕТ**.

1. Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать, и дальше слушать уже неинтересно.
2. Я терпеливо жду, когда собеседник закончит рассказ.
3. Мое внимание полностью сосредоточено на рассказе.
4. Я стараюсь понять, что собеседник при этом хочет скрыть от меня и почему.
5. Я перебиваю собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие меня факты.
6. Если тема мне неинтересна, я стараюсь перевести разговор в другое русло.
7. Я невольно отмечаю ошибки в речи и поведении говорящего.
8. Не каждый человек заслуживает моего внимания.
9. Я стараюсь из каждой беседы извлечь максимум информации.
10. Я могу спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласен.
11. Когда понял суть рассказа, я начинаю обдумывать то, что я скажу в свою очередь.
12. Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.
13. Я стараюсь запомнить важную информацию и необходимые подробности.
14. Чаще всего я слушаю из вежливости.
15. Я ставлю себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения.
16. Услышав противоположную точку зрения, я обязательно высказываю свою.

17. В разговоре я чаще говорю собеседнику «ДА» (выражая понимание), чем «НЕТ».
18. Обычно я прямо отвечаю на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа.
19. Люди охотно беседуют со мной.
20. Выслушав собеседника, я обязательно выскажу собственное мнение.
21. Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.
22. Большую часть времени я смотрю в глаза рассказчику.
23. Я всегда помню, что у меня и моего собеседника могут быть разные взгляды на одни и те же проблемы.
24. Большую часть времени я делаю вид, что слушаю, а сам думаю о своих проблемах и заботах.
25. Обычно решение проблемы приходит мне в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить.
26. Я всегда помню, что я и мой собеседник можем по-разному понимать смысл одних и тех же слов.
27. Я поправляю ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы).
28. Я не буду слушать человека, которого не уважаю или считаю глупым, некомпетентным, слишком молодым.
29. Обычно я получаю удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми.
30. Обычно я больше слушаю других, чем говорю сам.

Подсчитайте сумму баллов:

Вы получаете по 1 баллу за ответ «**ДА**» на вопросы: 2, 3, 4, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, 30.

Также вы получаете по 1 баллу за ответы «**НЕТ**» на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 20, 21, 24, 25, 27, 28.

- **25-30 баллов:** Вы просто идеальный слушатель, за что пользуетесь заслуженной любовью и уважением окружающих. Вы до тонкостей постигли это сложное искусство, и у Вас есть чему поучиться. Наде емся, Вы объективно и честно оценили свое умение слушать.
- **20-24 балла:** Вы — хороший слушатель, но допускаете отдельные ошибки. Желаю успехов в овладении этим искусством.
- **15-19 баллов:** Вероятно, Вы считаете себя хорошим слушателем, но Вас можно, скорее, отнести к числу посредственных. Вы допускаете довольно много ошибок, которые раздражают других людей и мешают Вам овладеть искусством слушания.
- **10-14 баллов:** Вас следует отнести к людям, плохо умеющим слушать. Кое-что Вы делаете правильно, и это позволяет Вам не быть в полном одиночестве. Но гораздо больше Вы делаете неправильно, и это отталкивает Ваших собеседников.

- **Меньше 9 баллов:** Вы не умеете слушать других людей. Советую внимательно проанализировать свои ошибки. Неумение слушать лишает Вас величайшего удовольствия в жизни, мешает сделать карьеру и может привести к одиночеству. Не лучше ли измениться?

Раздел II. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТИПЫ ЛЮДЕЙ

Тема 2.1. Стили управления.

Вопросы для письменного (устного) ответа

1. Дайте понятие группы.
2. Какая существует классификация групп?
3. Какие существуют уровни группового развития?
4. Дайте понятия лидерства и руководства.
5. Какова роль руководителя в социально-психологическом климате коллектива?

Раздел III. Конфликтное общение

Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Задача 1: Представьте себе, что к вам на день рождения пришли друзья пить чай с праздничным тортом, украшенным шоколадными фигурками, дольками засахаренных фруктов. Торт небольшой, его надо разрезать. Как вы как именинник себя поведете? (ответ обведите кружочком)

Ответ:

1. Откажетесь разрезать, попросите кого-нибудь из гостей или родных об этом, дабы никого не обидеть. (Избегание)
2. Разрежете сами, на свое усмотрение, кому какой кусок – не важно, себе – лучший. (Конкуренция)
3. Учтете пожелания гостей, себе возьмете кусок, какой достанется. (Приспособление)
4. Постараетесь поделить поровну между всеми участниками праздника, включая и себя. (Сотрудничество)
5. Скажете, что торта вам не очень хочется, пусть он весь достанется гостям, а вот шоколадные фигурки вы бы съели. (Компромисс)

Ваша стратегия: _____

Задача № 2

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Ответ: для наиболее эффективного взаимодействия необходимо разрешать конфликт в кабинете старшего по должности, с чёткой ориентацией на пресечение конфликта на работе, найдя приемлемый для обеих сторон способ примирения.

Задача № 3

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

Ответ: выбрать, прежде всего, того, кто способен наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, при этом аккуратно выполняя свои должностные обязанности.

Задача № 4

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания. Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Ответ: вызвать подчинённого на открытый разговор, попытаться найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

Задача № 5

Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были и проанализируйте, ответив на следующие вопросы:

Алгоритм анализа ситуационных задач:

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
5. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

1. Вопросы и задания по дисциплине «Психология общения»

1. Объект и предмет психологии и психологии общения.
2. Основные категории психологии: психика, психические процессы, свойства и состояния.

3. Специфика и задачи психологии общения.
4. Понятие общения.
5. Виды общения: социальное, вербальное, невербальное, непосредственное, опосредованное, межличностное, массовое.
6. Функции общения: связующая, формирующая, подтверждающая, межличностная, внутриличностная.
7. Структура общения: коммуникативная сторона, перцептивная сторона, интерактивная сторона.
8. Человек, личность, индивид, субъект, индивидуальность: понятия и соотношение между ними.
9. Особенности человеческой коммуникации.
10. Сущность коммуникативной стороны общения. Вербальные и невербальные средства общения.
11. Создание общего информационного поля. Механизм обратной связи.
12. Трансляции смысла сообщения и коммуникативные барьеры. Каналы передачи информации.
13. Психологическое искусство слушать других. Целенаправленное коммуникативное воздействие.
14. Познание и понимание людьми друг друга процессе общения.
15. Понятие социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция.
16. Приемы эффективной аттракции. Особенности социального восприятия и источники перцептивных ошибок.
17. Важнейшие перцептивные ситуации. Ситуация ролевого взаимодействия: перцептивные механизмы.
18. Ситуация межличностного взаимодействия: важнейшие перцептивные механизмы. Каузальная атрибуция как перцептивный механизм.
19. Сущность интерактивной стороны общения. Механизмы взаимодействия.
20. Манипуляции в общении. Виды манипуляторов.
21. Принципы актуализированного взаимодействия. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция.
22. Трансактный анализ (Э.Берн).
23. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Структура и функции конфликта.
24. Типология конфликтов. Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта.
25. Предупреждение и стратегия разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликте.
26. Технология управления конфликтами и конфликтными ситуациями. Психическая регуляция поведения и деятельности.
27. Общие положения и принципы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания и собрания.
28. Психологические особенности публичного выступления.
29. Дискуссия, ее цели и подходы. Принципы ведения дискуссии. Техника убеждения.

2. Пакет заданий для промежуточной аттестации

Тест по учебной дисциплине для дифференцированного зачет

1. Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, называется...

1. общением
2. привязанностью
3. социумом
4. взаимоотношениями

2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

3. Восприятие человека человеком носит название:

1. аттракция;
2. рефлексия;
3. эмпатия;
4. социальная перцепция;

4. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные

5. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

1. неформальное общение
2. деловое общение
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

6. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие
2. коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

7.Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. все ответы правильные

8.Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

9. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

10.Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

11.К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание

12.Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника
4. не принимайте позы обороны

13.Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу

14.К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерефлексивное слушание
2. взгляд

3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание

15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные

16. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. Интимная
2. социальная
3. личная
4. Публичная

17. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

1. публичная
2. социальная
3. интимная
4. Личная

18. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

1. интимная
2. личная
3. социальная
4. публичная

19. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м
2. 0...0,5 м
3. 0,51...1,2 м
4. 1,21...3,6 м

20. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м
2. 0,51...1,2 м
3. более 3,6 м
4. 1,21...3,6 м

21. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая

2. слишком громкая
3. слишком медленная
4. неразборчивая

22. Речь, состоящая из длинных фраз:

1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего

23. Неразборчивая речь:

1. снижает интерес у собеседника
2. плохо воспринимается по смыслу
3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

24. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. мимика
2. жесты
3. позы
4. жесты и позы

25. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
4. все ответы правильные

26. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

27. К невербальным средствам делового общения относятся:

1. деловая переписка;
2. мимика; жесты;
3. профессиональный жаргон;
4. речевые конструкции;
5. социальные диалекты

28. Что такое рефлексивное слушание?

1. Уточнение.
2. Внимательное молчание

3. Перефразирование.
4. Минимализация ответов.

29.Что входит в перцептивную сторону общения:

1. проявление тревожности
2. демонстрацию креативного поведения
3. процесс формирования образа другого человека
4. ограниченное число вопросов.

30.Чем характеризуется речь человека?

1. наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
2. определенной логикой построения фраз
3. возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
4. все ответы верны

31.Что относится к оптико-кинетическим средствам общения:

1. жесты;
2. паузы;
3. логичность речи;
4. мимика.

32.Что относится к психологической совместимости:

1. основывается на сходстве ценностных ориентаций;
2. предполагает равенство интеллектуального потенциала;
3. зависит от скорости протекания психических процессов;
4. все ответы верны.

33.О каких барьерах идет речь? «Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу».

1. смысловые барьеры
2. эмоциональные барьеры
3. физические барьеры
4. технические барьеры

34.Выберите, то, что относится к свойствам речи:

1. Темп речи.
2. Количество пауз
3. Интонация.
4. Частота дыхания.

35.Выделите то, что включает в себя кинесика:

1. прикосновение
2. рукопожатие

3. жесты
4. наклоны тела
5. мимику

36. Чем является постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении?

1. эмпатией
2. рефлексией
3. экспрессивностью
4. нерефлексией

37. Установление сходства одного человека с другим:

1. рефлексия;
2. эмпатия;
3. идентификация;
4. стереотипизация.

38. Проксемика изучает:

1. дистанцию и субординацию;
2. культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве;
3. взаимную ориентацию людей в пространстве;
4. дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве ;

39. Такетика изучает:

1. объятия;
2. рукопожатие;
3. контакты с помощью рукопожатий;
4. прикосновения;

40. Кинесика изучает:

1. мимику;
2. пантомимику;
3. проявление человеческих чувств;
4. внешнее проявление человеческих чувств;

41. Походка человека это:

1. это стиль передвижения;
2. отражение эмоционального состояния;
3. проявление эмоций;
4. реакция на внешний фактор;

42. Люди прибегают к жестикуляции, когда хотят:

1. показать свои чувства;
2. проявить эмоции;
3. передать информацию;

4. заменить слова;

43. В структуру речевого общения относят:

1. умение слушать;
2. качество голоса;
3. расстояние;
4. жестикуляцию;

44. Средства общения бывают:

1. вербальные;
2. мимические;
3. телефонные;
4. телеграфные;

45. Действия для устранения конфликтных ситуаций:

1. преодоление конфликта с помощью беседы, просьбы, убеждения;
2. обрушить на оппонента множество претензий;
3. игнорировать интересы оппонента;
4. посмотреть на конфликтную ситуацию “со стороны”;

46. Язык – это:

1. средство передачи опыта многих поколений;
2. система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;
3. выражение чувств и воли посредством языка;
4. психическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов;

47. Кинесика включает:

1. походку;
2. прикосновения;
3. жесткость;
4. наклоны тела;

48. К психическим свойствам личности относятся:

1. мышление и сознание;
2. темперамент и способности;
3. желания и потребности;
4. эмоции и воля;

49. К психическим процессам относятся:

1. темперамент;
2. характер;
3. ощущения;
4. способности;

50.Способность сопереживать другому человеку является:

1. симпатия;
2. душевность;
3. разумность;
4. эмпатией;

51.Невербальная коммуникация – это процесс общения с помощью:

1. языка;
2. письма;
3. расстояния;
4. мимики и жестов;

52.Как называется общение, осуществляемое с помощью языка и речи:

1. вербальное;
2. невербальное;
3. эмоциональное;
4. эффективное;

53.Можно выделить следующие прием слушания:

1. оценка, советы;
2. уйти в себя;
3. через наушники;
4. слушать, но не слышать;
- 5.

54.Сформировавшийся образ делового человека или фирмы, называется:

1. репутация;
2. имидж;
3. статус;
4. авторитет;

55.Передача или обмен информацией и мнениями по определенным проблемам, называется:

1. деловая беседа;
2. деловые переговоры;
3. деловое совещание;
4. дискуссия;

56.Передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории, называется:

1. сообщение;
2. пресс-релиз;
3. доклад;
4. публичное выступление;

57.Способ открытого коллективного обсуждения деловых вопросов группой специалистов, называется:

1. референдум;
2. голосование;
3. деловое совещание;
4. деловое заседание;

58.Единицей взаимодействия называется :

1. контакт;
2. связь;
3. общение;
4. транзакция;

59.Ученый, автор направления в транзактном анализе:

- К. Юнг;
- З. Фрейд;
- Э. Берн;
- Н. Макиавелли;

60.Вербальное общение осуществляется через:

- с помощью глаз;
- разговор;
- с помощью мимики;
- с помощью позы;

61.Высказывание без ориентации на собеседника, это:

- дискуссия;
- диалог;
- диспут;
- монолог;

62.Разнообразное движение ногами и руками, осуществляется с помощью:

1. мимики;
2. глаз;
3. походки;
4. жестов;

63.Движение мышц лица, отражающие внутреннее состояние человека, осуществляется с помощью:

1. взгляда;
2. поз;
3. мимики;
4. жестов;

64.Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

1. такесика;
2. проксемика;
3. паралингвистика;
4. экстралингвистика;

65.Проксемика изучает:

1. дистанцию и субординацию;
2. культуру речи;
3. взаимную ориентацию в пространстве;
4. дистанцию и взаимную ориентацию в пространстве;

66.Одной из функции деловой беседы является:

1. сбор и обработка информации;
2. конфронтация;
3. формирование цели;
4. обмен информацией;

67.В начале деловой беседы происходит:

1. приветствие;
2. обмен документами;
3. установление контакта с партнером;
4. конфиденциальность;

68.Порядок завершения деловой беседы, характеризуется:

1. принятием решения;
2. выявлением мотивов;
3. установлением контакта с партнером;
4. обменом информацией;

69.Дистанционное общение между личностями за счет использования специальных технических средств осуществляется с помощью:

1. мозгового штурма;
2. деловых переговоров;
3. телефонных переговоров;
4. делового спора;

70.Фонетический барьер возникает из-за:

1. гипноза;
2. невнятной речи;
3. невнимания;
4. плохих отношений;

71.Открытая поза:

1. желание действовать активно;
2. скрещенные руки;

3. ладони рук открытые вверх;
4. громкий голос;

72.Закрытая поза:

1. расстегнутый пиджак;
2. руки лежат на бедрах;
3. тембр речи;
4. посадка на стуле верхом, при этом стенка стула является щитом;

73. Горизонтальные коммуникации, характеризуются:

1. обмен информацией между различными отделами для согласования деятельности;
2. искажение информации;
3. достижение цели;
4. успешной деятельностью фирмы;

Критерии оценки:

При выставлении оценки в ходе устного опроса учитываются следующие требования:

- общий уровень теоретических знаний студента в соответствии с требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности;
- уровень освоения студентом изученного материала;
- обоснованность, чёткость и краткость ответов.

Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе:

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

При выставлении оценки в ходе *письменного* ответа учитываются следующие основные требования:

- уровень практических навыков в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом СПО;
- уровень знаний и умений, позволяющий решать практические задания;
- уровень (полнота и аккуратность) оформления работы.

Тест оценивается по пяти бальной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.