


Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Красноярский филиал Финуниверситета

(наименование структурного подразделения)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
учебно-методической работе
Красноярского филиала
Финуниверситета

 О.С. Вергейчик

« 04 » сентября 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебному предмету / дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

(наименование учебного предмета/ дисциплины)

09.02.07 Информационные системы и программирование

(код, наименование специальности)

Красноярск - 2025г.

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Составители:

Степнова Надежда Николаевна, преподаватель ВКК

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

Протокол от «04» Сентября 2025 г. № 1

Председатель предметной (цикловой)
комиссии


(подпись)

С.Г. Рипинский
(инициалы, фамилия)

1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Психология общения»
09.02.07 Информационные системы и программирование

Результаты обучения (знания, умения)	Общие и профессиональные компетенции	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности, номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	Раздел 1. Психологические аспекты общения Тема 1.1 Общение-основа человеческого бытия Тема 1.2 Классификация общения Тема 1.3 Средства общения Тема 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) Тема 1.5 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Задание (ответить на вопросы) Тестовые задания Тестовые задания Практическое занятие № 1 «Круг общения» Тестовые задания Практическое занятие № 2 «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения» Тестовые задания Тестовые задания Практическое занятие № 3 «Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» Практическое занятие № 4 «Ваши эмпатические способности» Тестовые задания	Дифференцированный зачет

<p>оформления результатов поиска информации, содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования, психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности, сущность гражданско-патриотической позиции; общечеловеческие ценности; правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p>		<p>Тема 1.6 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</p> <p>Тема 1.7. Техники активного слушания</p> <p>Раздел 2. Деловое общение Тема 2.1 Деловое общение</p> <p>Тема 2.2 Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</p> <p>Раздел 3 Конфликты в деловом общении Тема 3.1 Конфликт и его сущность</p> <p>Тема 3.2 Стратегии поведения в конфликтной ситуации</p>	<p>Тестовые задания</p> <p>Тестовые задания</p> <p>Задание (ответить на вопросы) Тестовые задания Практическое занятие № 5 «Самодиагностика по теме «Темперамент»</p> <p>Тестовые задания</p> <p>Тестовые задания Практическое занятие № 6 «Стратегия поведения в конфликтах»</p>	
---	--	---	---	--

<p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника), определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость резуль-</p>				
---	--	--	--	--

<p>татов поиска; оформлять результаты поиска, определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и саморазвития, организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности, описывать значимость своей профессии (специальности)</p>				
---	--	--	--	--

2. Комплект оценочных средств

1. Задания для текущего контроля успеваемости

Раздел 1. Психологические аспекты общения

Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия

Ответьте на вопросы:

1. Часто можно слышать, что общение является основой человеческого бытия. Что такое бытие?

Правильный ответ: «бытие» - наиболее широкая по объему, охватывающее все многообразие реального мира категория, обозначающая доступную нам совокупность существующего, мир в целом. Понятию «бытие» равнозначны термины «действительность», «сущее» (Островский Э.В. Основы философский знаний).

2. Кому принадлежит следующее высказывание: «Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире»?

3. Раскройте роль общения в профессиональной деятельности

4. Раскройте единство общения и деятельности

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. В переводе с древнегреческого психология буквально означает:

А) наука о психике;

Б) наука о душе;

В) наука о сознании;

Г) наука о характере

Правильный ответ: Б

2. Процесс, который называется общением:

А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

Правильный ответ: Б

Тема 1.2. Классификация общения

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько пра-

вильных ответов):

1. Как называется общение, которое имеет целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- А) манипулятивное;
- Б) светское;
- В) деловое

2. Прямым общением называют:

- А) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- Б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

Правильный ответ: В

3. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение:

- А) светское
- Б) ролевое
- В) деловое
- Г) примитивное

Правильный ответ: Б

4. Императивное общение – это:

- А) авторитарная форма воздействия на партнера;
- Б) контакты людей в группах или парах;
- В) общение через посредника

Правильный ответ: А

5. Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется:

- А) непосредственным общением;
- Б) массовым общением;
- В) диалогическим общением

Правильный ответ: Б

6. Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель:

- А) косвенного общения;
 - Б) примитивного общения;
 - В) манипулятивного общения
- Правильный ответ: В

7. В процессе формального общения ...

- А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника;
 - Б) используются манипулятивные техника;
 - В) учитываются индивидуальные особенности собеседника
- Правильный ответ: А

8. Общение через посредника – это основной признак:

- А) массового общения;
 - Б) конструктивного общения;
 - В) косвенного общения
- Правильный ответ: В

9. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

- А) прагматическая;
 - Б) формирующая;
 - В) подтверждения;
 - Г) организации и поддержания межличностных отношений;
 - Д) внутриличностная
- Правильный ответ: Б

10. Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»?

- А) внутриличностную;
 - Б) прагматическую;
 - В) функцию поддержания межличностных отношений
- Правильный ответ: А

11. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

- А) Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия;
 - Б) Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;
 - В) Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга
- Правильный ответ: А-2; Б-1; В-3

12. 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

Правильный ответ: А

Тема 1.3. Средства общения

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Вербальные коммуникации – это:

А) язык телодвижений и параметры речи

Б) устные и письменные

В) знаковые и тактильные

Г) нет правильного ответа

Правильный ответ: Б

2. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

А) превосходство;

Б) партнерское отношение;

В) стремление к подчинению

Правильный ответ: Б

3. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

А) руки, скрещенные на груди;

Б) руки на бедрах;

В) рука, поддерживающая подбородок

Правильный ответ: А

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

А) скрещенные ноги и руки;

Б) наклон головы;

В) руки на бедрах

Правильный ответ: В

5. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

А) да;

Б) нет.

Правильный ответ: А

6. К факторам, определяющим расстояние между общающимися являются:

- А) культурные различия;
- Б) социально-возрастные различия;
- В) половые различия
- Г) все варианты

Правильный ответ: Г

7. Кинесика изучает:

- А) прикосновения в процессе общения;
- Б) внешнее проявление человека;
- В) расположение собеседников в пространстве

Правильный ответ: Б

8. Проксемика изучает:

- А) прикосновения в процессе общения;
- Б) внешнее проявление человека;
- В) расположение собеседников в пространстве

Правильный ответ: В

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Коммуникативная сторона общения рассматривается как:

- А) обмен информацией;
- Б) восприятие людьми друг друга;
- В) организация взаимодействия

Правильный ответ: А

2. Назовите, что относится к барьеру фонетического непонимания:

- А) речь – скороговорка;
- Б) звуки – паразиты;
- В) дефект речи;
- Г) все варианты

Правильный ответ: Г

3. Назовите, что относится к социально- культурным барьерам:

- А) искаженный грамматический строй речи
- Б) при общении говорят на разных языках и диалектах (разновидность языка, которая употребляется как средство общения между людьми, связанными между собой одной территорией)

В) социальные, профессиональные различия

Правильный ответ: В

4. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!». Какой коммуникативный барьер непонимания проявляется в этой ситуации?

А) семантический;

Б) стилистический;

В) логический

Правильный ответ: В

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

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

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

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

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

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

Правильный ответ: А-2; Б-3; В-1); Г-4.

2. В учебнике по психологии описывается такой эксперимент:

К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, 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

Правильный ответ: В стереотипизация (по социальному статусу)

3. 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.

Правильный ответ: Е

4. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- А) образование;
- Б) социальный статус;
- В) внешний вид;
- Г) возраст;
- Д) манера поведения

Правильный ответ: В, Д

5. Отметьте лишнее

- А) идентификация;
- Б) эмпатия;
- В) рефлексия;
- Г) аффект

Правильный ответ: Г

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

- А) «эффектом ореола»;
- Б) «эффектом проекции»;
- В) «эффектом упреждения»

Правильный ответ: Б

7. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации - это:

- А) стереотипизация;
- Б) каузальная атрибуция;
- В) все ответы верны;
- Г) все ответы неверны

Правильный ответ: Б

8. Эмпатия - это:

- А) сильное, бурно протекающее в короткое время эмоциональное состояние, расширяющее сознание человека;
- Б) способность рационально воспринять другого человека
- В) сильное притяжение, возникающее при общении;
- Г) способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир

Правильный ответ: Г

Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. 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

Правильный ответ: Б

2. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей:

- А) кооперация;
- Б) конкуренция

Правильный ответ: Б

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

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

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А

Тема 1.7 Техники активного слушания

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- А) «рефлексивному» слушанию; Б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями
 2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим
- Правильный ответ: А-2, Б-1

2. 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
- Правильный ответ: Б, Г

3. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:
- А) выяснение;
 - Б) перефразирование;
 - В) резюмирование;
 - Г) отражение чувств
- Правильный ответ: В

4. 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
- Правильный ответ: Б, В

5. В каких ситуациях эффективно: А) выяснение; Б) отражение чувств; В) перефразирование; Г) резюмирование:
1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
 2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
 3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
 4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с

одного на другое

Правильный ответ: А-4, Б-3, В-2, Г-1

6. 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»

Правильный ответ: Б, Г

7. Какие действия по смыслу соответствуют: А) выяснению; Б) отражению чувств; В) перефразированию; Г) резюмированию:

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

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

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями;

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания

Правильный ответ: А-3, Б-2, В-4, Г-1

Раздел 2. Деловое общение

Тема 2.1 Деловое общение

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Основная задача делового общения:

А) получение достоверной информации;

Б) отстаивание своей точки зрения;

В) продуктивное сотрудничество

Правильный ответ: В

2. К формам реализации делового общения относятся:

А) оперативка;

Б) переговоры;

В) брифинг;

Г) совещания;

Д) беседа;

Е) видеоконференция

Правильный ответ: Б, Г, Д

3. Аргументы применяют с целью:

- А) защиты своих взглядов и намерений;
- Б) доказательство своего превосходства;
- В) склонить партнёра на какие-либо действия

Правильный ответ: А

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

- А) с позиции говорящего (аргументирующего);
- Б) с позиции лица, принимающего решение;
- В) всеми участниками беседы.

Правильный ответ: Б

5. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

- А) принуждение
- Б) понимание
- В) заинтересованность

Правильный ответ: Б

6. Сильные аргументы лучше приводить:

- А) только в конце диалога;
- Б) в середине диалога;
- В) в начале диалога;
- Г) в начале и в конце диалога

Правильный ответ: Г

7. 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, связанная с хорошо знакомым материалом;
- Г) большой объем информации
- Д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- Е) важная информация, сообщаемая по ходу беседы и приходящаяся на середину диалога

Правильный ответ: А, В, Д

Тема 2.2 «Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении»

Ответьте на вопросы:

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

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным?

А) темперамент;

Б) характер

Правильный ответ: Б

2. Сильный, неуравновешенный тип нервной системы характерен для:

А) холерика;

Б) сангвиника;

В) флегматика;

Г) меланхолика

Правильный ответ: А

3. Возможно, ли изменить тип темперамента:

А) да;

Б) нет;

В) нужно приложить много усилий.

Правильный ответ: Б

4. Тип темперамента, характеризующийся вспыльчивостью и поспешностью в действиях:

А) холерик

Б) сангвиник

В) флегматик

Г) меланхолик

Правильный ответ: А

5. Темперамент, характеризующий индивида замедленной скоростью протекания нервных процессов, маловыразительной мимикой:

А) холерик

Б) сангвиник

В) флегматик

Г) меланхолик

Правильный ответ: В

6. Определите тип темперамента: Четыре усталых странника добрались к полуночи до городских ворот. Ворота заперты, и стража спит. Первый сел на

землю. «Вот не везет, стоило в кои веки раз выбраться из дому, и такое невезение! Что же делать – до утра далеко, помяните меня, еще дождь пойдет», – приговаривал он сквозь слезы. «Чего тут ворчать, вышибем ворота, и все дела!» – горячился второй, дубася кулаком в ворота. «Друзья, сохраняйте спокойствие, что вы мечетесь, сядем и подождем, летняя ночь коротка», – успокаивал попутчиков третий. «Зачем сидеть и смотреть? Рассмотрим ворота поближе. Глядите, под ними большая щель. Ну-ка посмотрим, вдруг в нее пролезем», – взял в свои руки инициативу четвертый

Правильный ответ: меланхолик, холерик, флегматик, сангвиник

Выполните задание. Придумайте историю. Участники этой истории наделены тем или иным темпераментом. И вот эти герои попадают в определенную ситуацию. Как поведут они себя в силу своего темперамента, что будут делать? Помните, что у этих людей разные психологические особенности.

Ситуации: «Задержка рейса», «Невеста опоздала на свадьбу», «Завис компьютер», «Просмотр нового фильма», «Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины», «Происходит сбой в работе компьютера и утрачено большое количество информации»

Раздел 3. Конфликты в деловом общении

Тема 3.1 Конфликт и его сущность

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Конфликтная ситуация — это:

- А) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- Б) накопившиеся противоречия;
- В) стечения обстоятельств;
- Г) все ответы верны

Правильный ответ: Б

2. Конфликтогены - это слова, действия, которые:

- А) способствуют возникновения конфликта;
- Б) препятствуют возникновения конфликта;
- В) помогают разрешить конфликт

Правильный ответ: А

3. 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. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей;
- 2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений,

взглядов партнеров по общению;

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

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп;

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

Правильный ответ: А-2, Б-3, В-1, Г-4, Д-5

4. Определите, какая ситуация характеризует: А) внутриличностный конфликт; Б) межличностный конфликт.

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

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования

Правильный ответ: А-1, Б-2

Тема 3.2 Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Выполните тестовые задания по теме (выберите один или несколько правильных ответов):

1. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это:

А) компромисс;

Б) сотрудничество;

В) избегание;

Г) приспособление

Правильный ответ: Б

2. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: А) сотрудничеству; Б) компромиссу; В) избеганию; Г) соперничеству; Д) приспособлению

1. Открытая борьба за свои интересы;

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон;

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его;

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки;

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Правильный ответ: А) 2, Б-4, В-3, Г-1, Д-5

Темы докладов, сообщений

1. Психология общения: определение и виды общения.

2. Межличностное общение.

3. Деятельность – психология общения.

4. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
5. Деловое общение: спор.
6. Искусство деловых отношений.
7. Культура общения.
8. Лидер в организации.
9. Личность и коллектив.
10. Общение.
11. Ораторское искусство.
12. Понимание в межличностном общении.
13. Правила поведения в общественных местах.
14. Проблемы профессиональной этики.
15. Разрешение конфликтных ситуаций.
16. Секреты общения.
17. Умение слушать.
18. Эмоции.
19. Эмоции и язык.
20. Этика деловых отношений.
21. Этикет и межличностное общение.
22. Этические нормы в деловом общении.
23. Стили общения.
24. Конфликт и способы его разрешения.
25. Конфликт.
26. Конфликты, возникающие внутри организации.
27. Культура общения.
28. Общение как феномен культуры.
29. Ораторское искусство.
30. Этика делового общения: руководители и подчиненные.
31. Коллектив и личность
32. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления. Экзамен
33. Общение. Структура и средства общения
34. Невербальные средства общения
35. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
36. Стили общения. Манипулирование
37. Механизмы межличностного восприятия
38. Психологические защиты. Барьеры в общении
39. Конструктивное общение. Контроль эмоций
40. Активное и пассивное слушание

2. Вопросы и задание для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений
2. Роль общения в профессиональной деятельности
3. Единство общения и деятельности
4. Виды общения
5. Структура общения
6. Функции общения
7. Вербальные средства общения.
8. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика
9. Невербальные средства общения: паралингвистика, такесика, проксемика
10. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций
11. Коммуникативные барьеры
12. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия
13. Эффекты восприятия
14. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
15. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль
16. Взаимодействие как организация совместной деятельности
17. Виды, правила и техники слушания.
18. Методы развития коммуникативных способностей
19. Деловое общение. Виды делового общения
20. Этапы делового общения
21. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений
22. Темперамент. Типы темперамента
23. Свойства темперамента
24. Понятие конфликта и его структура
25. Динамика конфликта. Виды конфликтов
26. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации
27. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах
28. Конфликты в деловом общении
29. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении

Критерии оценок тестовых заданий

- «5» - 90-100%
- «4» - 80%
- «3» - 60%;
- «2» - менее 60%.

Критерии оценок за доклад, сообщение

«Отлично»	Удачное использование правильной структуры ответа (введение - основная часть - заключение); за правильное определение темы; ораторское искусство (умение говорить). Выводы должны опираться на основные факты и являться обоснованными. Должно прослеживаться понимание ключевой проблемы и её элементов; способность задавать разъясняющие вопросы. Отсутствие фактических ошибок. Выделение всех понятий и чёткое определение наиболее важных. Умение переходить от частного к общему или от общего к частному; чёткая последовательность.
«Хорошо»	Использование структуры ответа, но не всегда удачное; за правильное определение темы; в ходе изложения встречаются паузы, неудачно построенные предложения, повторы слов. Некоторые важные факты упускаются, но выводы правильные; не всегда факты сопоставляются, и часть не относится к проблеме; ключевая проблема выделяется, но не всегда понимается глубоко; не все противоречия выделяются. Теоретические положения не всегда подкрепляются соответствующими фактами. Встречаются ошибки в деталях или некоторых фактах; детали не всегда анализируются; факты отделяются от мнений. Выделяются важные понятия, но некоторые другие упускаются; определяются чётко, но не всегда полно; правильное и доступное описание. Частичные нарушения причинно-следственных связей; небольшие логические неточности.
	Отсутствие некоторых элементов ответа; неудачное определение темы или её определение после наводящих вопросов; сбивчивый рассказ, неза-

«Удовлетворительно»	<p>конченные предложения и фразы, постоянная необходимость в помощи учителя. Упускаются важные факты и многие выводы неправильны; факты сопоставляются редко, многие из них не относятся к проблеме; ошибки в выделении ключевой проблемы; вопросы неудачны или задаются только с помощью учителя; противоречия не выделяются. Теоретические положения и их фактическое подкрепление не соответствуют друг другу. Ошибки в ряде ключевых фактов и почти во всех деталях; детали приводятся, но не анализируются; факты не всегда отделяются от мнений, но учащийся понимает разницу между ними. Нет разделения на важные и второстепенные понятия, которые описываются часто неправильно или непонятно. Причинно-следственные связи устанавливаются с трудом; много нарушений в последовательности.</p>
«Неудовлетворительно»	<p>Неумение сформулировать вводную часть и выводы; за невозможность определить структуру даже с помощью учителя. Рассказ распадается на отдельные фрагменты. Большинство важных фактов отсутствует, выводы не делаются; факты не соответствуют рассматриваемой проблеме, нет их сопоставления; неумение выделить ключевую проблему (даже ошибочно); неумение задать вопрос даже с помощью учителя; нет понимания противоречий. Смешивается теоретический и фактический материал, между ними нет соответствия. Незнание фактов и деталей, неумение анализировать детали, даже если они подсказываются учителем; факты и мнения смешиваются, и нет понимания их разницы. Неумение выделить понятия, нет определений понятий;</p>

	не могут описать или не понимают собственного описания. Не может установить причинно-следственные связи даже при наводящих вопросах, отсутствует последовательность изложения материала.
--	--

Критерии оценки устного ответа (дифференцированный зачет)

Оценка уровня подготовки		Имеющийся результат
Балл (отметка)	Вербальный аналог	
5	Отлично	Грамотно и четко изложен ответ на поставленные вопросы, используется профессиональная лексика. При решении задачи применяются необходимые формулы, нет расчетных ошибок. В обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала)
4	Хорошо	Ответы изложены на оценку «отлично», но допустимы одна-две негрубые ошибки или два-три недочета
3	Удовлетворительно	Ответы изложены на оценку «отлично», но допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в решениях, но студент владеет обязательными умениями по дисциплине.
2	Неудовлетворительно	В ответе на вопросы показан узкий кругозор, ограниченный словарный запас, неумение владеть профессиональной лексикой. В решении задачи допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по дисциплине в полной мере.