


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

**СГ.06 Психология общения**

(наименование учебного предмета/ дисциплины)

**38.02.03 Операционная деятельность в логистике**

(код, наименование специальности)

Красноярск – 2025 г.

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

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»  
38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Результаты обучения (знания, умения)	Общие и профессиональные компетенции	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знать: цели, структуру и средства общения;  психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности;  роли и ролевые ожидания в общении; техники и приемы общения, правила слушания;  правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;  механизмов взаимопонимания в общении;  источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;  особенностей конфликтной личности; нравственных принципов об-	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ЛР 14	Введение в дисциплину  Раздел 1. Теоретические основы психологии общения Тема 1.1 Функции и виды общения  Раздел 2. Средства общения Тема 2.1. Вербальные и невербальные средства общения  Тема 2.2. Основные понятия, теории и функции речи	Задание (ответить на вопросы) Тестовые задания  Тестовые задания  Тестовые задания Практическое занятие № 1 Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации. Методы развития коммуникативных способностей. Невербальные средства коммуникации: «Совершенствование и развитие навыков невербального общения  Практическое занятие №2 Приемы управления вниманием, оценка культуры речи оратора. Ис-	Дифференцированный зачет

<p>щения</p> <p>Уметь: применять техники и приемы эффективного общения для решения рода задач в профессиональ ной деятельности;</p> <p>уметь искать необходимую информации и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществован ия в группе;</p> <p>находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</p> <p>уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействов ать внутри коллектива;</p> <p>грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</p>		<p>Тема 2.3. Ос новные поня тия и виды слушания</p> <p>Тема 2.4. Тех ники и приемы общения</p> <p>Раздел 3. Дело вое общение Тема 3.1. Поня тие, структура делового об щения. Виды делового об щения</p> <p>Тема 3.2. Эти ческие принци пы общения</p> <p>Раздел 4. Лич ность и инди видуальность Тема 4.1. Ос новные процес сы и виды па мяти. Способы развития_памя</p>	<p>кусство публич ного выступле ния. Требования, предъявляемые к выступающему</p> <p>Тестовые задания</p> <p>Тестовые задания Практическое за нятие №3 Тренинг «Эффек тивное слуша ние» Проигрывание каждой техники общения и слу шания, отработка навыка ее приме нения Виды техник слушания. Ак тивное слушание. Приемы обще ния. Техники об щения</p> <p>Задание (ответить на вопросы)</p> <p>Разбор ситуации (кейс) Тестовые задания</p> <p>Тестовые задания Практическое занятие №4 Виды памяти и их особенности.</p>	
--	--	---	--	--

<p>применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</p> <p>выявлять конфликтогены ;</p> <p>уметь разрабатывать стратегию поведения в стрессовых ситуациях;</p> <p>проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</p>		<p>ти</p> <p>Тема 4.2 Свойства и виды внимания. Приемы развития внимания</p> <p>Тема 4.3 Понятие стресса в профессиональной деятельности. Управление эмоциями</p> <p>Тема 4.4 Роль темперамента в деятельности человека</p> <p>Раздел 5. Личность и группа Тема 5.1 Модели и стадии развития кол-</p>	<p>Основные способы развития памяти. Тренинг «Развитие памяти»</p> <p>Тестовые задания Практическое занятие №5 Тренинг «Развитие внимания»</p> <p>Тестовые задания Практическое занятие №6 Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, чувства, настроения, стресс. Сферы эмоциональных проявлений личности. Стресс. Управление эмоциями</p> <p>Тестовые задания Практическое занятие №7 Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека. Определение типа темперамента и анализ его особенностей</p> <p>Тестовые задания</p>	
---	--	---	--	--

		<p>лектива. Типология лидерства. Деловые качества современного руководителя</p> <p>Тема 5.2 Конфликты в профессиональной деятельности</p>	<p>Тестовые задания Практическое занятие №8 Конфликты</p>	
--	--	---	---	--

## 2. Комплект оценочных средств

### 1. Задания для текущего контроля успеваемости

#### Введение в дисциплину

Ответьте на вопросы:

1. 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»?
2. Раскройте роль общения в профессиональной деятельности
3. Раскройте общение в системе общественных и межличностных отношений

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

#### Раздел 1. Теоретические основы психологии общения

##### Тема 1.1 Функции и виды общения

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

Правильный ответ: А

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, лишенные 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

## Раздел 2. Средства общения

### Тема 2.1. Вербальные и невербальные 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 2.3. Основные понятия и виды слушания

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 3. Деловое общение

#### Тема 3.1. Понятие, структура делового общения. Виды делового общения

Ответьте на вопросы:

1. Что является главной задачей деловой беседы?

Ответ: Убедить партнера принять конкретные предложения, решить проблемы, установить отношения

2. Какое правило важно соблюдать в деловой беседе?

Ответ: Избегать поучительного тона, использовать короткие, значимые реплики, оперировать фактами, а не домыслами

3. Что отличает деловую беседу от переговоров?

Ответ: Беседа обменивается мнениями, переговоры направлены на заключение договоров/принятие обязательных решений

4. Какой прием в переговорах — это прямой переход к делу, без вступлений?

Ответ: Прием «прямого подхода»

5. Какие формы деловой коммуникации существуют?

Ответ: Совещания, переговоры, презентации, деловая переписка, деловой разговор/беседа

6. Что важно при подготовке публичного выступления?

Ответ: Структурирование речи, знание своей аудитории, четкая постановка цели, лаконичность

7. Главная цель совещания?

Ответ: Коллективное решение проблем, обмен информацией, выработка стратегии

#### Тема 3.2. Этические принципы общения

Разбор ситуации (кейс):

1. Вы опоздали на встречу. Какие этические принципы были нарушены и как следует поступить? (Уважение к чужому времени, пунктуальность)

1. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- А) доброжелательность;
- Б) порядочность;
- В) тактичность;
- Г) уважительность;
- Д) эгоизм

Правильный ответ: Д

2. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А) бестактность;
- Б) воспитанность;
- В) порядочность;
- Г) тактичность;
- Д) уважение

Правильный ответ: Г

3. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- А) альтруизм;
- Б) толерантность;
- В) честолюбие;
- Г) эмпатия

Правильный ответ: А

4. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- А) Объекта, на который направлено мое действие;
- Б) Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- В) Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Г) Человек человеку – волк. Такова природа человека.

Правильный ответ: Б

#### Раздел 4. Личность и индивидуальность

##### Тема 4.1. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти

1. Способность к воспроизведению прошлого опыта:

- А) память;
- Б) запоминаемость;
- В) воображение

Правильный ответ: А

2. По продолжительности память бывает:

- А) кратковременная;
- Б) оперативная;
- В) длительная

Правильный ответ: Б

3. Какая память наиболее точно удерживает информацию:

- А) долговременная;
- Б) оперативная;

В) мгновенная

Правильный ответ: В

4. Какая память является самой сильной и преобладающей:

А) зрительная;

Б) слуховая;

В) осязательная

Правильный ответ: А

5. Осмысленное запоминание достигается:

А) сравнением;

Б) сохранением;

В) извлечением;

Г) все варианты

Правильный ответ: Г

6. По характеру психической активности память может быть:

А) образная;

Б) абстрактная;

В) внутренняя

Правильный ответ: А

7. Что относится к виду запоминания:

А) воспроизведение;

Б) осмысление;

В) объем памяти

Правильный ответ: Б

8. Информация, которая хранится в генотипе:

А) моторная память;

Б) образная память;

В) внутренняя память

Правильный ответ: В

9. Запоминание может быть:

А) непреднамеренное;

Б) случайное;

В) многократное;

Г) все варианты

Правильный ответ: А

10. Факторы, влияющие на воспроизведение:

А) настроение;

Б) общее состояние;

В) забывчивость;

Г) все варианты

Правильный ответ: Б

#### Тема 4.2 Свойства и виды внимания. Приемы развития внимания

1. Внимание, не требующее волевых усилий и возникающее под влиянием сильных раздражителей:

- А) произвольное;
  - Б) непроизвольное
  - В) послепроизвольное
  - Г) избирательное
- Правильный ответ: Б

2. Способность удерживать внимание на одном объекте в течение длительного времени:

- А) переключение;
  - Б) объем;
  - В) устойчивость;
  - Г) концентрация
- Правильный ответ: В

3. Одновременное удержание в сознании двух или нескольких объектов:

- А) избирательность;
  - Б) распределение;
  - В) интенсивность;
  - Г) переключение;
- Правильный ответ: Б

4. Быстрое перемещение внимания с одного объекта на другой:

- А) устойчивость;
  - Б) переключение;
  - В) объем;
  - Г) сосредоточенность
- Правильный ответ: Б

5. Внимание, возникающее при осознанном стремлении достичь цели и требующее усилий (например, подготовка к экзамену):

- А) непроизвольное;
  - Б) послепроизвольное;
  - В) произвольное;
  - Г) импульсивное
- Правильный ответ: В

6. Задания на соответствие:

Сопоставьте термин и его определение:

**Термины:** 1. Непроизвольное, 2. Произвольное, 3. Послепроизвольное, 4. Объем, 5. Концентрация.

**Определения:** А) Внимание, поддерживаемое волевым усилием. Б) Одновременное внимание к нескольким объектам. В) Внимание, сохраняющееся после прекращения действия сильного раздражителя. Г) Способность удерживать внимание на объекте. Д) Внимание к объектам без волевого усилия.

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

#### Тема 4.3 Понятие стресса в профессиональной деятельности. Управление эмоциями

1. Сильное, глубокое чувство, характеризующееся волевой направленностью и длительностью:

- А) настроение;
- Б) чувство;
- В) аффект;

Г) стресс

Правильный ответ: Б

2. Кратковременное, сильное эмоциональное возбуждение, возникающее в ответ на сверхсильный раздражитель, с импульсивными действиями:

А) эмоция;

Б) чувство;

В) аффект;

Г) настроение

Правильный ответ: В

3. Устойчивое, длительное эмоциональное состояние, придающее эмоциональный тон переживаниям и действиям человека:

А) аффект;

Б) настроение;

В) стресс;

Г) эмоция

Правильный ответ: Б

4. Непатологическая реакция организма на внезапное сверхсильное воздействие, дезориентация:

А) стресс;

Б) аффект;

В) настроение;

Г) эмоциональный интеллект

Правильный ответ: Б (определение ближе к аффекту, чем стрессу, т.к. акцент на дезориентации и импульсивности)

5. К признакам стресса относится (выберите все верные):

А) мышечное напряжение;

Б) повышенная тревожность;

В) улучшение концентрации;

Г) нарушения сна

Правильный ответ: А, Б, Г

6. «Вопреки расхожему мнению, мы не должны, да и не в состоянии избегать стресса», - писал (а):

А) У. Кэннон;

Б) В.В. Суворова;

В) П.Д. Горизонтов;

Г) Г. Селье

Правильный ответ: Г

#### Тема 4.4 Роль темперамента в деятельности человека

1. Тип темперамента, характеризующийся вспыльчивостью и поспешностью в действиях

Правильный ответ: холерик

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

Правильный ответ: флегматик

3. Для каких темпераментов характерны следующие особенности:

- а) сосредоточенность внимания;
- б) быстрая приспособляемость к новой обстановке;
- в) терпеливость

Правильный ответ: А) флегматик, меланхолик Б) холерик, сангвиник В) флегматик, меланхолик

## Раздел 5. Личность и группа

### Тема 5.1 Модели и стадии развития коллектива. Типология лидерства. Деловые качества современного руководителя

1. Лидер принимает все решения единолично, не советуясь с группой. Какой стиль?

- А) демократический;
- Б) авторитарный;
- В) либеральный (попустительский)

Правильный ответ: Б

2. Что такое лидерство?

- А) управление;
- Б) тип управленческого взаимодействия;
- В) метод управления;
- Г) способ воздействия на подчиненных

Правильный ответ: Б

3. На чем концентрирует внимание лидерство?

- А) чтобы люди совершали правильные поступки;
- Б) чтобы люди правильно поступали;
- В) чтобы «правильные» люди правильно поступали;
- Г) чтобы «правильные» люди делали правильные вещи

Правильный ответ: А

### Тема 5.2 Конфликты в профессиональной деятельности

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. Конфликтная ситуация — это:

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



Правильный ответ: Б

4. Конфликтогены - это слова, действия, которые:

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

Правильный ответ: А

5. 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

6. 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

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

- А) компромисс;
- Б) сотрудничество;
- В) избегание;
- Г) приспособление

Правильный ответ: Б

8. 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. Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности
2. Виды общения
3. Функции общения
4. Структура общения
5. Общение в системе общественных и межличностных отношений
6. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры
7. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия

8. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении
9. Вербальная коммуникация
10. Невербальная коммуникация
11. Понятие эффективного слушания. Виды слушания
12. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей
13. Роль и ролевые ожидания в общении
14. Понятие конфликта, его виды.
15. Стадии протекания конфликта
16. Причины возникновения конфликта
17. Способы управления конфликтами

### 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.
«Удовлетворительно»	Отсутствие некоторых элементов ответа; неудачное определение темы или её определение после наводящих вопросов; сбивчивый рассказ, незаконченные 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.
«Неудовлетворительно»	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; 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.