

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Дедова Ольга Андреевна  
Должность: Директор Рязанского филиала ПГУПС  
Дата подписания: 12.12.2024 15:30:05  
Уникальный программный ключ:  
9abb198844dd20b97d5876d8a9981a2787b556ef

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО  
ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)  
Рязанский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Рязанского филиала  
ПГУПС  
\_\_\_\_\_ О.А. Дедова  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОГСЭ.06. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*для специальности*

**23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)**

Квалификация – **техник**  
вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

Рязань  
2021 год

Рассмотрено на заседании ЦК Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин протокол № 11 от «15» июня 2021 г.  
Председатель И.М.Петрова

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения

**Разработчик ФОС:**

Стрельцов В.А., преподаватель Петрозаводского филиала ПГУПС

***Рецензент:***

Резегина Н.А., преподаватель Петрозаводского филиала ПГУПС

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>9</b>

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) для базового вида подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие и профессиональные компетенции:

<b>Объекты контроля и оценки</b>	<b>Объекты контроля и оценки</b>
<b>У1</b>	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
<b>У2</b>	Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
<b>З1</b>	Взаимосвязь общения и деятельности
<b>З2</b>	Цели, функции, виды и уровни общения;
<b>З3</b>	Роли и ролевые ожидания в общении
<b>З4</b>	Виды социальных взаимодействий
<b>З5</b>	Механизмы взаимопонимания в общении
<b>З6</b>	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
<b>З7</b>	Этические принципы общения
<b>З8</b>	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
<b>ОК 1.</b>	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
<b>ОК 2.</b>	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
<b>ОК 3.</b>	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
<b>ОК 4.</b>	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
<b>ОК 5.</b>	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
<b>ОК 6.</b>	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
<b>ОК 7.</b>	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

<b>ОК 8.</b>	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
<b>ОК 9.</b>	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является *дифференцированный зачет*.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Умения:</b>		
У 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Умело и правильно применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Грамотно и своевременно использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
<b>Знания:</b>		
З 1. Взаимосвязь общения и деятельности	Знание основных принципов взаимосвязи общения и деятельности	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З 2. Цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей функций и уровней общения	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З.3 Роли и ролевые ожидания в общении	Знание основных ролевых ожиданий в общении	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З.4 Виды социальных взаимодействий	Знание основ социальных взаимодействий.	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З.5 Механизмы взаимопонимания в общении	Знание основных принципов взаимопонимания в общении	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З.6 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знание основных приёмов общения, слушания, способов проведения деловых совещаний.	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.

3.7 Этические принципы общения	Знание принципов этического общения	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>письменный опрос</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
3.8 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание источников, причин и способов разрешения деловых конфликтов.	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>письменный опрос</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
<b>Общие компетенции:</b>		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	изложение сущности перспективных технических новшеств	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>письменный опрос</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>письменный опрос</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет</i>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>письменный опрос</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>письменный опрос</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>

<p>ОК 7.          Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>проявление ответственности за работу команды, подчиненных, результат выполнения заданий</p>	<p>- выборочный устный опрос;          - самостоятельная работа;          - практическое занятие;          - дифференцированный зачет.</p>
<p>ОК 8.          Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня</p>	<p>- выборочный устный опрос;          - письменный опрос          - самостоятельная работа;          - практическое занятие;          - дифференцированный зачет.</p>
<p>ОК 9.          Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>проявление интереса к инновациям в профессиональной области</p>	<p>- выборочный устный опрос;          - письменный опрос          - самостоятельная работа;          - практическое занятие;          - дифференцированный зачет.</p>

### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются личностные, метапредметные и предметные результаты обучения. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

Семестры							
1	2	3	4	5	6	7	8
		Дифференцированный зачет					

#### ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

**1. Условия аттестации:** аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

**2.Время аттестации:** На проведение аттестации отводится 2 академический час.

**3. План варианта** (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

<i>Наименование объектов контроля и оценки</i>	<i>Литера категории действия</i>	<i>Оценочное средство</i>
<b>Знать</b> взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	П	Дифференцированный зачет (тест)
<b>Уметь</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	П	

Литера П - ответы по применению информации для решения задач; применение (фактов, правил, теорий, приемов, методов) в конкретных ситуациях, соблюдение принципов и законов.

#### 4. Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
- результаты выполнения аттестационных заданий.

#### 5. Критерии оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
76 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 75	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Оценка «5», «отлично» «отл.»** исчерпывающий, точный ответ, демонстрирующий хорошее знание вопроса, умение использовать критические материалы для аргументации и самостоятельных выводов; свободное владение научной терминологией; умение излагать материал последовательно, делать обобщения и выводы.

**Оценка «4», «хорошо», «хор.»** ответ, обнаруживающий хорошее знание и понимание учебного материала, умение анализировать, приводя примеры; умение излагать материал последовательно и грамотно. В ответе может быть недостаточно полно развернута аргументация, возможны отдельные недостатки в формулировке выводов; допускаются отдельные погрешности в речи.

**Оценка 3 «удовлетворительно», «удовл.»** ответ, в котором материал раскрыт в основном правильно, но схематично или недостаточно полно, с отклонениями от последовательности изложения. Нет полноценных обобщений и выводов; допущены ошибки в речевом оформлении высказывания.

**Оценка 2 «неудовлетворительно». «неуд.»** ответ обнаруживает незнание материала и неумение его анализировать; в ответе отсутствуют примеры; нарушена логика в изложении материала, нет необходимых обобщений и выводов; недостаточно сформированы навыки устной речи.

## **6. Перечень вопросов для проведения дифференцированного зачета**

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.
6. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
9. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
10. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
11. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
12. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
13. Виды акустических средств.
14. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи.
15. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
16. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
17. Взаимосвязь деятельности и общения.
18. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
19. Стратегия и тактика в общении.
20. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
21. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.
22. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
23. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
24. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
25. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.

26. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
27. Виды коммуникативных ролей.
28. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
29. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
30. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
31. Процесс слушания. Определение понятия слушание.
32. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
33. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.
34. Приемы общения. Техники общения.
35. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
36. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
37. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
38. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
39. Культура общения по телефону.
40. Основные заповеди и принципы делового этикета..
41. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.
42. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.
43. Виды конфликтов и способы их разрешения.
44. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов.

## **7. Варианты заданий для проведения дифференцированного зачета**

### **Тестовые задания для проверки уровня усвоения учебного материала**

#### **Средства общения.**

##### **Вариант 1**

1. Согласны ли вы с определением:

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

а) да; б) нет.

2. 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.

3. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

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

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

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

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

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

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

5. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

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

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;

- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

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

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

8. В каких ситуациях эффективно использовать *перифразирование*:

- 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.

9. 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.

10. 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.

## Вариант 2

1. 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.

2. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

3. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

4. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

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

5. 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.

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

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

7. 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.

8. 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.

9. 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 постановки 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.

10. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

в) видеть положительное в собеседнике;

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д) находить общее с собеседником;

е) выделять свое «я»;

ж) проявлять искренность и доброжелательность;

з) навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

## Стратегия, тактика и виды общения.

### Вариант 1

1. Модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных конкретным статусом – это \_\_\_\_\_

- А) социальная норма;
- Б) социальная роль;
- В) социальное поведение;
- Г) социальный стандарт

2. Субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия членов группы и сопровождающиеся различными эмоциональными переживаниями индивидов, называются \_\_\_\_\_ отношениями.

- 1. служебными
- 2. межличностными
- 3. общественно-политическими
- 4. внеслужебными

3. Вид общения, связанный с процессом взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность, называется ...

- 1. личным
- 2. опосредованным
- 3. прямым
- 4. деловым

4. Из перечисленных видов речи укажите активные:

- 1) письмо
- 2) говорение
- 3) чтение

5. В чем заключается коммуникативная функция речи?

1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 — информационная; 2 — выразительная;

1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения

2) передает знания

3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Вид общения, представляющий взаимодействие при помощи дополнительных средств (письмо, аудио- и видеотехники), называется \_\_\_\_\_

1. опосредованным;
2. ролевым;
3. прямым;
4. массовым

8. Соотнесите понятия с определениями:

1) вербальное общение	а) с помощью жестов, мимики
2) невербальное общение	б) с помощью слов, языка

9. К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

### Вариант 2

1. Социальные роли личности — это:

А) типичные способы поведения личности, которые обуславливают ее индивидуально - и социально-психологическими особенностями, позволяющие завоевать определенный авторитет и доверие со стороны других людей

Б) взгляды, убеждения и представления личности, которые реализуются и отстаиваются ею в отношениях с другими людьми

В) настроенность на определенные отношения к обществу и другим людям

Г) совокупность проявлений индивидуально - и социально-психологических качеств личности, которые отражают типичное ее поведение в общении и взаимодействии с другими людьми

Д) система представлений человека о морали.

2. Вид общения, связанный с множеством непосредственных и опосредственных контактов незнакомых людей, называется ...

1. ролевым
2. массовым
3. межперсональным
4. межличностным

3. Вид общения, предполагающий воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений

1. императивное
2. диалогическое
3. манипулятивное

4. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:

- 1) аудирование
- 2) говорение
- 3) чтение
- 4) письмо

5. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 — информационная; 2 — выразительная; 3 — волеизъявительная

1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения

2) передает знания

3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется

1. рассогласованным;
2. разносторонним;
3. прямым;
4. косвенным

8. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:

А) оптико-кинетические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные

Б) визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные

В) ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные

- Г) межперсональные, акустические, ролевые, тактильные
- Д) визуальные, акустические, конфликтные, кинестезические

9. К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

## **Конфликты в общении**

### **Вариант 1**

1. 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.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

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

3. Конфликтная ситуация — это:

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

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

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

5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

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

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

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

7. 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.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) соперничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

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

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

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

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

### **Вариант 2**

1. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

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

2. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

3. Дайте определение следующих понятий:

- 1 — оппонент; 2 — объект конфликта; 3 — конфликтная ситуация;
- 4 — инцидент

а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы

б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса

в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими

г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

4. Укажите составные элементы формулы конфликта:

а) участники

б) объекты

в) индивид

г) конфликтная ситуация

д) рабочая группа

е) инцидент

5. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

а) конфликтные действия

б) переход потенциального конфликта в реальный

в) снятие или разрешение конфликта

г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

6. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

а) приспособление

б) избегание

в) сотрудничество

г) компромисс

д) соперничество

7. 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.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

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

9. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

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

10. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

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

## **9. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:**

### Основная учебная литература

- 1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433552>
- 2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437159>

### Дополнительная учебная литература

1. Билан, О.А. Деловая этика : учебное пособие / О.А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102>
2. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/433663>
3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/419351>