

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Борзова Елена Петровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.09.2025 17:09:36
Уникальный программный ключ:
47a1003be3dbe1f519918b8c0b2351a332279632

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
"Северо-Западный университет"**

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03. Психология общения

для специальности
54.02.01 Дизайн (по отраслям)
базовой подготовки

Санкт-Петербург

2025

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл в состав вариативной части.

1.3. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины студент должен **знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате изучения дисциплины студент должен **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Общие (ОК) компетенции, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 106 час, в том числе:

- Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 74 часа;
- Самостоятельной работы обучающегося 14 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>106</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>74</i>
в том числе практических занятий	<i>14</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>14</i>
Промежуточная аттестация	<i>Дифференцированный Зачёт</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	2
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	
Раздел 1. Понятия сущность общения		8
Тема 1.1. Сущность, Цели, структура и уровни общения	Содержание учебного материала	2
	Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Междисциплинарный подход к общению.	
Тема 1.2. Функции общения	Содержание учебного материала	2
	Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по В.Н. Панфёрову	
Тема 1.3. Стороны и модели общения.	Содержание учебного материала	4
	Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э. Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.	

	Основные понятия: стороны общения, их проявление в единстве. Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная. Понятие модели общения. Репрезентативная система, сенсорная острота, конгруэнтность, раппорт, трансактный анализ.	
Раздел 2. Средства общения.		10
Тема 2.1. Вербальные и невербальные средства общения.	Содержание учебного материала	2
	Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.	
Тема 2.2. Язык телодвижений, мимики и поз.	Содержание учебного материала	2
	Психологическая интерпретация и значение жестов, мимики, поз.	
	Практическое занятие	2
	Самостоятельная психологическая интерпретация и анализ телодвижений, мимики, поз, жестов и т.д.	
Тема 2.3. Речь и язык в общении	Содержание учебного материала	2
	Практическое занятие:	
	Особенности речи; техника постановки вопросов, анализ ошибок и недостатков в своей речи. Основные понятия: речь, язык, виды речи. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории. Виды речевого взаимодействия: диалог, монолог, слушание	2
Раздел 3. Психология делового общения		18

Тема 3.1. Индивидуальные особенности личности.	Содержание учебного материала	4
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Единство общения и деятельности. Характеристика личности: темперамент, характер, способности	
	Практическое занятие Я-концентрация, самооценка и направленность личности.Связь общения и личностных особенностей.	2
Тема 3.2. Формы делового общения и характеристики.	Деловая беседа. Деловая переписка. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	4
	Практическое занятие:	2
	Деловая беседа. Деловая переписка. Техника и тактика аргументирования. Основы имиджа и самопрезентации: определение, виды и принципы. Переформулирование недостатков в достоинства	
Тема 3.3. Саморегуляция в общении	Определение саморегуляции. Назначение и классификация техник саморегуляции. Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения.	4
	Практическое занятие Определение саморегуляции. Назначение и классификация техник саморегуляции. Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения.	2
Раздел 4. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		18
	Содержание учебного материала	6

Тема 4.1. Причины и виды конфликтов.	Причины и виды конфликтов. Функции и динамика конфликтов. Понятие конструктивного и деструктивного конфликта.	
Тема 4.2. Разрешение конфликтов. Тактики завершения конфликта	Содержание учебного материала	4
	Стратегии разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтах	
	Практическое занятие:	2
	. Стратегии разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтах	
Тема 4.3. Саморегуляция поведения	Содержание учебного материала	4
	«Самодиагностика на определения конфликтности», «Использование приемов урегулирования». Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
	Практическое занятие:	2
	«Самодиагностика на определения конфликтности», «Использование приемов урегулирования». Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Раздел 5. Сuggestивность (внушаемость) слова.		6
Тема 5.1. Основные понятия и теории сuggestивности.	Содержание учебного материала	2
	Основные понятия и теории сuggestивности. Сuggestивная модель общения	
	Практическое занятие:	4
	Тренинг-игра на умение убеждать человека. Защита от внушения. Основные понятия: сuggestия (внушаемость). Свойства личности, поддающейся внушению. Особенности внушения. Сила слова (сuggestивность слова). Отличие гипноза и сuggestивности.	

Раздел 6. Этические формы общения		8
Тема 6.1 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	
	Понятие этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт		2
Самостоятельная работа:		
Реферат на тему: «Стороны и модели общения». Конспектирование, анализ и подготовка к пересказу психологической статьи по невербальному общению Конспектирование, анализ и подготовка к пересказу статьи на тему общение и деятельность Написание творческой работы на тему «Барьеры коммуникаций». Практическая отработка личных навыков техник и приёмов общения Решение конфликтных ситуаций, подготовка метафор на тему толерантность и конфликтность Рассмотрение значения нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.		14
Всего		106

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет социальной психологии учебная аудитория для проведения занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

- доска;
- стол преподавателя;
- стул для преподавателя;
- комплекты учебной мебели;
- шкаф для хранения учебных пособий;
- демонстрационное оборудование - проектор и компьютер;
- многофункциональное устройство;
- учебно-наглядные пособия.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- Google Chrome.

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет:

- комплекты учебной мебели;
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- Google Chrome.

Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования:

- комплекты учебной мебели;
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- Google Chrome.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Базовый учебник:

1. Немов Р.С. Социальная психология. - СПб,: Питер,2010
2. Свенцицкий А.Л. Социальная психология. - М.: Проспект,2009

3. Усов В.В. Деловой этикет. - М.: Академия, 2008
4. Шеламова Г. М. Этикет делового общения. – М.: Академия, 2011.

Основные источники:

1. Бодалёв А.А. Психология общения. М.: МПСИ. 2012. - 320с.
2. Бодалёв А.А. Личность и общение. М.: Педагогика. 2011. - 272с.
3. Вердербер К. Психология общения. СПб.: Еврознак. 2013. - 320с.
4. Волкова А.Н. Психология общения/Практикум по психологии. М.: 2012г.
5. Григорьева, Лински. Основы коммуникативного общения. М. :2011г.
6. Ефимова Н.С. Психология общения. М.: Инфа.2012. - 192с.
7. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа. 2007. - 456с.
8. Леонтьев А.Л. Психология общения. М.: Смысл. 2009. - 351с.
9. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. М.: Эксмо. 2007. - 448с.
10. Психология и этика делового общения. Под ред. Лавриненко В.Н. М.: ЮНИТИ 2011. - 415с.
11. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения. Ростов-на-Дону: Феникс 2011. - 352с.
12. Рогов Е.С. Психология общения. М.: Владос. 2013г.
13. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управление. Ростов-на-Дону: Феникс. 2010. - 416с.
14. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. ТРТУ 2014г.
15. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: 2012г.
16. Корягина, Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - М.: Юрайт, 2018. - 437 с. Дополнительные источники:

1. Андреева Т.М. Социальная психология. М.: 2000. - 375с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология М.: ЮНИТИ. 2003. - 552с.
3. Берд. П. Обуздай свой телефон. 1996г.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Харвест 2006г.
5. Годфруа Ж. Что такое психология? Мир. Том 1,2. - 496с.
6. Дронов М. Талант общения. М.: Новая книга. 1998г.
7. Карнеги Д. Как заводить друзей и оказывать влияние на людей. М. 2000 г.
8. Любимов А.Ю. Мастерство коммуникаций. М.: КСП+. 1999г.
9. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Мн., 1990г.
10. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер. 2007. - 688с.
11. Моница Г.Б. Коммуникативный тренинг. СПб.: Питер. 2005г.
12. Морозов А.В. Деловая психология. М.: Союз.2007. - 576с.
13. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Мн.: Амалфея. 1998. - 288с.
14. Леонов Н.И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.И. Леонов. - 5-е изд., перераб. и доп. - М: Юрайт, 2020. - 193 с.
15. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - М: Юрайт, 2020. - 463 с.

Интернет-ресурсы:

1. Куб - электронная библиотека Форма доступа: <http://www.koob.ru>

2. Психология на русском языке. Форма доступа: <http://www.psychology.ru>
3. <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm>.
4. Вопросы психологии Форма доступа:
http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/1995/952/952031.htm.
5. Психологический институт Российской академии образования. URL:
<http://www.pirao.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	Формы контроля обучения
● Применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; ● Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	● Устный опрос; ● Письменное тестирование; ● Моделирование ситуации общения; ● Практические занятия; ● Активность на занятиях суждение; ● Дополнения к ответам сокурсников; ● Внеаудиторная самостоятельная работа.
Знания:	Методы оценки результатов обучения
● взаимосвязь общения и деятельности; ● цели, функции, виды и уровни общения; ● техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; ● роли и ролевые ожидания в общении;	● Мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждого обучающегося; ● Практические занятия; ● Опрос; ● Внеаудиторная самостоятельная работа.

● виды социальных взаимодействий; ● механизмы взаимопонимания в общении; ● этические принципы общения; ● источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	
--	--

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

для проведения текущей и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОГСЭ. 03 Психология общения

основной профессиональной образовательной программы
54.02.01 Дизайн (по отраслям)

Санкт-Петербург
2025

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Комплект оценочных материалов предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения

Настоящий комплект предназначен для проведения текущей и промежуточной аттестации по учебной дисциплине в форме дифференцированного зачета.

Образовательные результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

1. взаимосвязь общения и деятельности;
2. цели, функции, виды и уровни общения;
3. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
4. роли и ролевые ожидания в общении;
5. виды социальных взаимодействий;
6. механизмы взаимопонимания в общении;
7. этические принципы общения;
8. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате изучения дисциплины студент должен уметь:

1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знания и умения, формируемые в рамках учебной дисциплины, направлены на формирование общих (ОК) компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ РЕЗУЛЬТАТАМ

Образовательные результаты	Основные показатели оценки результатов	Код ОК	Тип задания
Знания:			
1. взаимосвязь общения и деятельности	обучающийся раскрывает взаимосвязь общения и деятельности;	ОК1, ОК2	Тестовые задания
2. цели, функции, виды и уровни общения;	обучающийся раскрывает и характеризует цель, функции общения,	ОК4	Тестовые задания

	различает виды и уровни общения		
3. роли и ролевые ожидания в общении	анализирует роли и ролевые ожидания в общении	ОК2, ОК3, ОК4	Тестовые задания
4. виды социальных взаимодействий	характеризует виды социальных взаимодействий в обществе	ОК2, ОК3, ОК4	Тестовые задания
5. механизмы взаимопонимания в общении;	анализирует и характеризует механизмы взаимопонимания в общении.	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5	Тестовые задания
6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	раскрывает и характеризует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5	Тестовые задания
7 этические принципы общения;	дает характеристику этическим принципам общения, понятиям этики и морали	ОК1, ОК2	Тестовые задания
8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	анализирует и характеризует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, влияние толерантности на разрешение конфликтов	ОК1, ОК2, ОК3	Тестовые задания
Умения:			
У1 применять техники и приемы эффективного общения	Использует техники и приемы эффективного общения в	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4	Тестовые задания

в профессиональной деятельности;	профессиональной деятельности		
У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Использует приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5	Тестовые задания

Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

Примерные тестовые задания

Тест №1 Раздел 1 Понятия сущность общения ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05

1. Восприятие одним человеком другого в процессе общения:
 - а) коммуникация;
 - б) интеракция;
 - в) перцепция+
 2. Процесс установления и развития контактов между людьми - это:
 - а) общение;
 - б) восприятие;
 - в) идентификация.
 3. Капризничает, упрямствует, протестует– это характерно для человека с ЭГО-состоянием:
 - а) Я-родитель;
 - б) Я-взрослый;
 - в) Я-дитя.
 4. Информация, которая передается от одного человека к другому – это:
 - а) цель общения;
 - б) средства общения;
 - в) содержание общения.
 5. Общение, растянутое во времени, включающее в себя многочисленные серии актов:
 - а) материальное;
 - б) длительное;
 - в) кратковременное.
 6. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями – это общение:
 - а) материальное;
 - б) мотивационное;
 - в) когнитивное.
 7. Учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает, покровительствует – это характерно для человека с ЭГО-состоянием:
 - а) Я- родитель;
 - б) Я- дитя;
 - в) Я- взрослый
 8. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это общение:
 - а) неформальное;
 - б) деловое;
 - в) невербальное
 9. Из каких сторон состоит структура общения?
 - А. Коммуникативная
 - Б. Интерактивная
 - В. Перцептивная
 - Г. Пассивная.
 - Д. Активная.
 10. Что является главным средством человеческого общения?
 - А. Знаки.
 - Б. Язык
 - В. Жесты.
 - Г. Мимика.
 - Д. Движение
- Эталон ответов**

вопрос	Вариант правильного ответа
1	в
2	а
3	в
4	в
5	б
6	б
7	а
8	б
9	А,Б, В
10	Б,В,Г

Тест №2 Раздел 2 Средства общения ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05

1. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:
 - а) личная;
 - б) социальная;
 - в) публичная
2. Мимика обеспечивает окружающих информацией об:
 - а) интеллектуальных способностях личности;
 - б) волевых возможностях личности;
 - в) эмоциональном состоянии человека.
3. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:
 - а) мимика;
 - б) жесты;
 - в) пантомимика.
4. Вербальные коммуникации - это:
 - а) язык телодвижения;
 - б) устные и письменные;
 - в) знаковые и тактильные
5. Неформальному общению соответствует дистанция:
 - а) 0-0,5м;
 - б) 0,51-1,2м;
 - в) 1,21-3,6м.
6. Положение человеческого тела типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения людей:
 - а) жесты;
 - б) мимика;
 - в) поза.
7. Укажите невербальные средства коммуникации:
 - а) устные и письменные;
 - б) звуковые и тактильные;
 - в) язык телодвижений.
8. Разнообразные движения руками и головой мало контролируемые сознанием человека:
 - а) мимика;
 - б) жесты;
 - в) поза.
9. Траптовка доминирующего рукопожатия:

- а) Рука снизу, ладонь развернута вверх.
б) Рука партнеров в одинаковом положении.
в) Рука сверху, ладонь развернута вниз
10. К вербальным средствам общения относят:
а) Мимика.
б) Слова.
в) Жесты.

Эталон ответов

вопрос	Вариант правильного ответа
1	В
2	В
3	Б
4	Б
5	Б
6	В
7	В
8	Б
9	В
10	Б

Тест № 3

Раздел 3 Психология делового общения ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05

1. Ораторское искусство предполагает:
а). Умение точно формулировать свои мысли.
б). Излагать их доступным для собеседника языком.
в). Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.
2. Что такое аргументация?
а). Способ восприятия значимых логических доводов.
б) Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
в) Способ общения.
3. Укажите, что является предметом делового общения
а) интерес
б) конфликт
в) дело
4. Установите последовательность этапов проведения переговоров от начального к конечному:
А. процесс переговоров
Б. подготовка переговоров
В. Достижения согласия

Ответ:

1	2	3

5.Соотнесите тип темперамента и его характеристику

Название типа темперамента	Характеристика типа темперамента
1. Холерик	А. общителен, контактен, целеустремлен

2. Меланхолик	Б. трудно устанавливает контакты, нерешителен, боязлив, высокая утомляемость
3. Сангвиник	В. Замедленное формирование программ поведения, высокая целеустремленность и работоспособность
4. Флегматик	Г. Высокая потребность деятельности, целеустремленность, но интересы часто меняются

6. В каких формах реализуется деловое общение?

- А. Деловая беседа
- Б. Деловые переговоры
- В. Деловая переписка.
- Г. Деловые совещания
- Д. Публичные выступления.

7. Выберите аспекты слушания:

- А. Сосредоточение.
- Б. Понимание.
- В. Запоминание.
- Г. Оценка.
- Д. Взвешивание.

8. Укажите основные этапы деловой беседы

- А. Начало беседы.
- Б. Аргументирование выдвигаемых положений.
- В. Информирование партнеров.
- Г. Принятие решения.
- Д. Подведение итогов

9. Укажите основные группы вопросов и обведите правильные названия

- А. Конкретизирующие вопросы.
- Б. Закрытые вопросы
- В. Открытые вопросы
- Г. Риторические вопросы

10. Дайте название вида конфликта между рядовыми сотрудниками, не находящимся в подчинении друг другу

Эталон ответов

вопрос	Вариант правильного ответа
1	Б
2	Б
3	В
4	Б, А, В
5	1. Г 2. Б 3. А 4. В
6	А, Б, Г
7	А, В, Г
8	А, Г, Д

9	Б,В
10	Горизонтальны й

Тест 4 Раздел 4 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05

1. Факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют их появлению:
 - а) принципы;
 - б) барьеры;
 - в) стили.
2. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами своей жизни, связанное с наличием противоречащих интересов, стремлений, потребностей – это конфликт:
 - а) межличностный;
 - б) внутриличностный;
 - в) деструктивный.
3. Умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конфликтных – это:
 - а) корректность;
 - б) точность;
 - в) вежливость.
4. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или групп - это:
 - а) конформность;
 - б) демонстративность;
 - в) внушаемость.
5. Явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, планов различных людей или одного человека:
 - а) конфликт;
 - б) взаимодействие;
 - в) аттракция.
6. Барьер, который возникает между людьми различных типов нервной системы:
 - а) характера;
 - б) отрицательных эмоций;
 - в) темперамента.
7. Трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми, и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей – это конфликт:
 - а) внутриличностный;
 - б) межличностный;
 - в) деструктивный.
8. Укажите, от чего зависит конструктивное разрешение конфликта
 - а) адекватности восприятия конфликта
 - б) открытости и эффективности общения
 - в) количества отрицательных эмоций
9. Соотнесите классификацию конфликтов и их виды:

Классификация конфликтов	Виды конфликтов
1. По сферам проявления	А) общие, локальные
2. По социальным последствиям	Б) внутриличностные, межличностные, личность – группа, межгрупповые
3. По степени длительности и	В) бурные, быстротекущие, острые длительные, слабовыраженные,

напряженности конфликта	вялотекущие, слабовыраженные быстротекущие
4. По субъектам взаимодействия	Г) конструктивные, деструктивные
5. По масштабу	Д) экономические, идеологические, социально-бытовые, семейно-бытовые

Эталон ответов

вопрос	Вариант правильного ответа
1	Б
2	Б
3	А
4	В
5	А
6	В
7	Б
8	а
9	1-Д; 2- Г; 3 – В; 4 – Б; 5 - А

Типовые письменные практические задания

Письменное задание №1 ОК 01, ОК 02, ОК 04

Вопросы:

1. Дайте письменные рекомендации по использованию приемов и техник, с помощью которых можно устанавливать психологический контакт с собеседником и достичь целей общения в одной из предложенных ситуаций.
 2. Предположите, какие эмоции могут испытывать участники ситуации, перечисленных ниже? Дайте письменные рекомендации по использованию приемов эмоционального самоконтроля в ситуациях сильного волнения, страха, гнева, раздраженности и пр.
- Ситуация 1. Собеседование при приеме на работу (вы-соискатель вакансии)
- Ситуация 2. Собеседование при приеме на работу (вы-представитель компании)
- Ситуация 3. Встреча клиента в офисе вашей компании.
- Ситуация 4. Первый звонок клиенту.
- Ситуация 5. Знакомство на светском мероприятии (концерт, кино и пр.)
- Ситуация 6. Знакомство с родственниками парня/девушки.

Письменное задание №2

Вопросы:

1. Оцените эффективность поведения собеседников для установления доверительных отношений в одной из ситуаций, предложенной ниже. Напишите краткий анализ по следующей схеме:
 - кто является участником ситуации?
 - каковы цели общения участников?
 - применяют ли участник ситуаций известные вам техники и приемы для достижения своих целей?
 - удастся ли участником ситуаций установить доверительные отношения? Почему?
2. Какие техники и приемы установления контакта будут эффективны в анализируемой вами ситуации?
3. Какие техники и приемы активного слушания будут уместны в анализируемой вами ситуации?

4. Проанализируйте ситуации 8-12 (одну на выбор). Каковы цели выступающих? Достигнуты ли они? Какие техники и приемы установления доверительных отношений с аудиторией при публичном выступлении используют участники ситуации для достижения целей? Какие техники и приемы вы бы рекомендовали применить в этой ситуации?

Письменное задание №3.

1. Определите эмоциональное состояние участников в представленных ситуациях общения (в одном из вариантов). В каком из двух примеров определить эмоциональное состояние было легче. Почему?
2. Можно ли считать описываемую ситуацию причиной стресса?
3. Какие факторы могут спровоцировать дистресс у участников ситуации?
4. Необходимы ли в данной ситуации эмоциональная саморегуляция? Дайте рекомендации участникам анализируемой ситуации, какие приемы и техники эмоциональной саморегуляции они могут применить?
5. Какие методы повышения стрессоустойчивости вы могли рекомендовать? Все ответы оформляются в письменном виде.

Письменное задание №2 ОК 02, ОК 04, ОК 05

Вопросы:

1. Проанализируйте рекомендуемые в рабочей программе дисциплины информационные источники (или иные) по проблеме эмоционального интеллекта, ориентируясь на одну из предложенных ниже тем (на выбор).
 - 1.1. Эмоциональный интеллект человека и умение управлять эмоциями.
 - 1.2. Гендерные различия эмоционального интеллекта.
 - 1.3. Понятие «эмоциональный интеллект» и «эмоциональная компетентность».
 - 1.4. Проблема развития эмоционального интеллекта.
 - 1.5. Способы диагностики эмоционального интеллекта: тестирование и оценка.
 - 1.6. Эмоциональный интеллект в бизнесе.
 - 1.7. Поведение менеджера в работе с разными типами клиентов с точки зрения эмоционального интеллекта.
 - 1.8. Эмоциональный интеллект в управлении коллективом.
 - 1.9. Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих.
 - 1.10. Эмоциональный интеллект и создание эффективных команд.
 - 1.11. Ресурсы и развитие эмоциональный интеллект.
 - 1.12. Эмоциональная компетентность и успех.
2. Обобщите информацию в виде конспекта. Составьте устное сообщение по выбранной теме. Длительность сообщения не более 5 минут.

Письменное задание №3 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05

Вопросы:

1. Найдите и запишите 3-5 упражнений на развитие речевой креативности. Одно проведите в группе под руководством преподавателя.
2. Найдите и запишите 3-5 упражнений на совершенствование речевых способностей. Одно проведите в группе под руководством преподавателя.
3. Найдите и запишите 3-5 упражнений на развитие аргументации. Одно проведите в группе под руководством преподавателя.

Письменное задание №4 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05

Вопросы:

1. Проанализируйте приведенную ниже ситуацию. Оцените эффективность коммуникации между участниками ситуации.
Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа – придется посидеть недельку другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, – сказал инженер, – дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день

приблизился к концу, инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересоваться, что за работа. Услышав

объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня». Через некоторое время старший технолог поинтересовался, как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

2. Вам предстоит организовать экскурсионный выезд для детей сотрудников вашей компании и детей из подшефного детского дома. В помощниках у вас еще два коллеги. Вы – руководите проектом. Составьте план коммуникации между предполагаемыми участниками проекта. Делегируйте задачи. Примерная структура плана коммуникаций. Введение. План коммуникаций проекта является рабочим документом. А значит, в нем должны быть указаны его цели, задачи и содержание – для удобства работы. Естественно, что в плане должно быть указано, кто несет ответственность за поддержание плана в актуальном состоянии.

Методы коммуникации. Опишите все методы коммуникаций, которые будут использованы в проекте. Методы: совещание, отчет, конференц-звонок, летучка, электронная почта и т.д. Если у вас уже существуют корпоративные стандарты управления коммуникациями, используйте их.

Инструменты. В этом разделе опишите инструменты, которые будут использоваться в проекте. Кто-то любит Kanban-доски, а кто-то – табличную форму представления информации. Нужно найти наиболее эффективные инструменты, которые будут удовлетворять всех участников проекта.

Записи/документы. В этом разделе нужно определить, какие записи, имеющие отношение к коммуникациям, будут необходимы и где они будут храниться (например, регистрация внешней корреспонденции)

Отчетность. Опишите все существующие и используемые отчеты, включая их цель, сроки и получателей. Обязательно должен быть описан их формат и представление.

Сроки. В этом разделе нужно указать, когда должны выполняться формальные коммуникации (например, в конце стадии или этапа проекта).

Роли и ответственности. В этом разделе вы расписываете – кто будет отвечать и за какие аспекты коммуникаций, включая любые роли в вашей организации.

Список заинтересованных сторон.

Информация, необходимая для каждой заинтересованной стороны.

Письменное задание Задания №5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05

1. Личные границы — это сугубо ваше личное пространство, индивидуальная сфера интересов, принципов и убеждений.

Следующее упражнение поможет вам лучше понимать свои границы и признаки личных границ у ваших партнеров по общению.

Вам необходимо подробно ответить на следующие вопросы. Результат работы можно представить в виде графической схемы, инфографики, скетча.

- ☐ Что входит в список моих ценностей?
- ☐ Что для меня особенно важно?
- ☐ Что не имеет значения?
- ☐ Какие чувства вызывает у меня общение с окружающими?
- ☐ Что я готов вложить в отношения с близкими?
- ☐ Что я готов вложить в отношения со всеми остальными?
- ☐ Что я позволяю делать этим людям?
- ☐ За что я несу ответственность?
- ☐ На что я не в силах повлиять?

После выполнения упражнения запишите вывод, что вам удалось узнать?

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Дифференцированный зачет проводится письменно для всей учебной группы одновременно путем выполнения тестовых заданий на бумажном носителе. Ответы предоставляются письменно на бумажном носителе.

Полный комплект оценочных средств для аттестационного испытания включает 1 вариант заданий, состоящий из двух блоков А и В, направленные на проверку сформированности всей совокупности образовательных результатов.

Время на подготовку и выполнение:

Подготовка – 5 мин

Выполнение 1 час 10 мин

Оформление и сдача 15 мин

Всего 1 час 30 мин

Блок А

Выберите правильный ответ и обведите его номер

- 1. Восприятие одним человеком другого в процессе общения:**
 - а) коммуникация;
 - б) интеракция;
 - в) перцепция+.
- 2. Факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют их появлению:**
 - а) принципы;
 - б) барьеры;+
 - в) стили.
- 3. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:**
 - а) личная;
 - б) социальная;
 - в) публичная.+
- 4. Мимика обеспечивает окружающих информацией об:**
 - а) интеллектуальных способностях личности;
 - б) волевых возможностях личности;
 - в) эмоциональном состоянии человека.+
- 5. Процесс установления и развития контактов между людьми — это:**
 - а) общение;+
 - б) восприятие;
 - в) идентификация.
- 6. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами своей жизни, связанное с наличием противоречащих интересов, стремлений, потребностей – это конфликт:**
 - а) межличностный;
 - б) внутриличностный;+
 - в) деструктивный.
- 7. Система этических ценностей, которые признаются человеком — это:**
 - а) этикет;
 - б) мораль; +
 - в) эстетика.
- 8. Капризничает, упрямствуется, протестует– это характерно для человека с ЭГО-состоянием:**
 - а) Я-родитель;
 - б) Я-взрослый;

- в) Я-дитя.+
- 9. Прикосновение в процессе общения – это:**
- а) такесика;+
 - б) проксемика;
 - в) кинесика.
- 10. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:**
- а) мимика;
 - б) жесты;+
 - в) пантомимика.
- 11. Способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его мир – это:**
- а) эмпатия;+
 - б) идентификация;
 - в) аттракция.
- 12. Информация, которая передается от одного человека к другому – это:**
- а) цель общения;
 - б) средства общения;
 - в) содержание общения.+
- 13. Вербальные коммуникации - это:**
- а) язык телодвижения;
 - б) устные и письменные;+
 - в) знаковые и тактильные.
- 14. Неформальному общению соответствует дистанция:**
- а) 0-0,5м;
 - б) 0,51-1,2м;+
 - в) 1,21-3,6м.
- 15. Умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конфликтных – это:**
- а) корректность; +
 - б) точность;
 - в) вежливость.
- 16. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или групп — это:**
- а) конформность;
 - б) демонстративность;
 - в) внушаемость.+
- 17. Общение, растянутое во времени, включающее в себя многочисленные серии актов:**
- а) материальное;
 - б) длительное;+
 - в) кратковременное.
- 18. Знак внимания, выраженный в вербальной форме без учета ситуации, в которой находится человек – это:**
- а) комплимент; +
 - б) похвала;
 - в) поддержка
- 19. Положение человеческого тела типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения людей:**
- а) жесты;
 - б) мимика;
 - в) поза.+
- 20. Способ психологического воздействия, основанный на некритическом**

восприятию человеком информации, которая не нуждается в доказательствах и содержит готовые выводы:

- а) убеждение;
 - б) внушение;+
 - в) заражение.
- 21. Явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, планов различных людей или одного человека:**
- а) конфликт;+
 - б) взаимодействие;
 - в) аттракция.
- 22. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями – это общение:**
- а) материальное;
 - б) мотивационное; +
 - в) когнитивное.
- 23. Барьер, который возникает между людьми различных типов нервной системы:**
- а) характера;
 - б) отрицательных эмоций;
 - в) темперамента. +
- 24. Передача определенного эмоционально-психологического состояния от одного человека к другому – это:**
- а) заражение; +
 - б) внушение;
 - в) убеждение.
- 25. Форма транзакции, призванная удовлетворить потребность людей в признании, обеспечивающая минимум знаков внимания – это:**
- а) соревнование;
 - б) уход;
 - в) времяпрепровождение. +
- 26. Учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает, покровительствует – это характерно для человека с ЭГО-состоянием:**
- а) Я- родитель; +
 - б) Я- дитя;
 - в) Я- взрослый
- 27. Трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми, и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей – это конфликт:**
- а) внутриличностный;
 - б) межличностный; +
 - в) деструктивный.
- 28. Плохая техника речи, когда непонятно, что говорит собеседник – это барьер:**
- а) семантический;
 - б) фонетический; +
 - в) мотивационный.
- 29. Создается впечатление, что говорящий навязывает свое мнение в том случае, если речь:**
- а) слишком громкая;+
 - б) слишком медленная;
 - в) неразборчивая.
- 30. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это**

общение:

- а) неформальное;
 - б) деловое;+
 - в) невербальное.
- 31. Укажите невербальные средства коммуникации:**
- а) устные и письменные;
 - б) звуковые и тактильные;
 - в) язык телодвижений.+
- 32. Обмен действиями, операциями, умениями, навыками – это общение:**
- а) кондиционное;
 - б) мотивационное;
 - в) деятельностное.+
- 33. Общение, состоящее из небольшого числа коммуникативных актов, ограниченное по тематике и содержанию:**
- а) социальное;
 - б) кратковременное; +
 - в) кондиционное.
- 34. Подверженность человека групповому давлению, изменение своего поведения под влиянием других лиц – это:**
- а) конформность; +
 - б) внушаемость;
 - в) демонстративность.
- 35. Знак внимания, оказанный человеку в ситуации, когда он неуспешен – это:**
- а) поддержка;+
 - б) комплимент;
 - в) похвала.
- 36. Сложная, непонятная, неправильная логика рассуждений, доказательств – это барьер:**
- а) фонетический;
 - б) логический;+
 - в) семантический
- 37. Разнообразные движения руками и головой мало контролируемые сознанием человека:**
- а) мимика;
 - б) жесты; +
 - в) поза.
- 38. Трактовка доминирующего рукопожатия:**
- а) Рука снизу, ладонь развернута вверх.
 - б) Рука партнеров в одинаковом положении.
 - в) Рука сверху, ладонь развернута вниз.+
- 39. К вербальным средствам общения относят:**
- а) Мимика.
 - б) Слова.+
 - в) Жесты.
- 40. Ораторское искусство предполагает:**
- а). Умение точно формулировать свои мысли.
 - б). Излагать их доступным для собеседника языком.**
 - в). Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.
- 41. Основой внутреннего диалога является:**
- а) Ответ.
 - б) Дискуссия.
 - в) Размышление**

42. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

- а) Расстегивание пиджака.
- б) Закладывание рук за спину с обхватом запястья
- в). Расхаживание по комнате.**

43. Что такое аргументация?

- а). Способ восприятия значимых логических доводов.
- б) Способность донести до собеседника значимые логические доводы.**
- в) Способ общения.

44. Укажите, от чего зависит конструктивное разрешение конфликта

- а) адекватности восприятия конфликта**
- б) открытости и эффективности общения
- в) количества отрицательных эмоций.

45. Укажите, что является предметом делового общения

- а) интерес
- б) конфликт
- в) дело**

Блок Б

1. Соотнесите классификацию конфликтов и их виды:

Классификация конфликтов	Виды конфликтов
6. По сферам проявления	А) общие, локальные
7. По социальным последствиям	Б) внутриличностные, межличностные, личность – группа, межгрупповые
8. По степени длительности и напряженности конфликта	В) бурные, быстротекущие, острые длительные, слабовыраженные, вялотекущие, слабовыраженные быстротекущие
9. По субъектам взаимодействия	Г) конструктивные, деструктивные
10. По масштабу	Д) экономические, идеологические, социально-бытовые, семейно-бытовые

2. Установите соответствие между невербальными сигналами и их названиями:

Невербальные сигналы	Названия невербальных сигналов
1. Услышав невеселую фразу, вы загрузили	А) поза
2. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!	Б) мимика
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги	В) жестикуляция
4. Во время разговора он неоднократно потирал ухо.	Г) дистанция
5. Она повернулась и сделала шаг вперед.	Д) интонация

3. Соотнесите стиль поведения в конфликтной ситуации и его название:

Стиль поведения	Название стиля поведения
1. Открытая борьба за свои интересы	А) Компромисс
2. Стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки	Б) избегание
3. Поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон	В) соперничество

4. Стремление выйти из ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивания на своем	Г) сотрудничество
---	-------------------

4. Установите последовательность этапов проведения переговоров от начального к конечному:

- А. процесс переговоров
- Б. подготовка переговоров
- В. Достижения согласия

Ответ:

1	2	3

5. Соотнесите тип темперамента и его характеристику

Название типа темперамента	Характеристика типа темперамента
1. Холерик	А. общителен, контактен, целеустремлен
2. Меланхолик	Б. трудно устанавливает контакты, нерешителен, боязлив, высокая утомляемость
3. Сангвиник	В. Замедленное формирование программ поведения, высокая целеустремленность и работоспособность
4. Флегматик	Г. Высокая потребность деятельности, целеустремленность, но интересы часто меняются

6. Выберите правильные ответы и обведите их

Укажите виды общения:

А. Формальное.

Б. Деловое.

В. Спор.

Г. Духовное.

Д. Светское

7. Выберите механизмы общения и обведите их номера:

А. Заражение.

Б. Внушение.

В. Убеждение.

Г. Принуждение.

Д. Копирование.

8. Укажите барьеры восприятия в общении и обведите их номера:

А. Эстетический барьер.

Б. Барьер «возраста».

В. Состояние здоровья.

Г. Некомпетентность.

Д. Барьер «боязни контактов»

9. Выберите задачи, решаемые на начальном этапе беседы и обведите их номера:

А. Установление контакта с собеседником.

Б. Создание благоприятной атмосферы для беседы.

В. Привлечение внимания к цели и темы разговора.

Г. Пробуждение интереса собеседника.

Д. Принятие решения.

10. Из каких сторон состоит структура общения?

А. Коммуникативная

Б. Интерактивная

В. Перцептивная

Г. Пассивная.

Д. Активная.

11. Что является главным средством человеческого общения?
А. Знаки.
Б. Язык
В. Жесты.
Г. Мимика.
Д. Движение
12. Выберите способы воздействия партнеров друг на друга?
А. Заражение
Б. Внушение
В. Убеждение
Г. Эмпатия.
Д. Подражание
13. Какие элементы невербального общения можно выделить?
А. Позы, жесты, мимика
Б. Паралингвистика
В. Проксемика
Г. Контакт глаз
Д. Эмпатия.
14. В каких формах реализуется деловое общение?
А. Деловая беседа
Б. Деловые переговоры
В. Деловая переписка.
Г. Деловые совещания
Д. Публичные выступления.
15. Выберите аспекты слушания:
А. Сосредоточение.
Б. Понимание.
В. Запоминание.
Г. Оценка.
Д. Взвешивание.
16. Укажите основные этапы деловой беседы
А. Начало беседы.
Б. Аргументирование выдвигаемых положений.
В. Информирование партнеров.
Г. Принятие решения.
Д. Подведение итогов
17. Укажите какие выделяют зоны дистанции в человеческом контакте:
А. Интимная зона.
Б. Личная, или персональная зона.
В. Социальная зона.
Г. Индивидуальная зона.
Д. Публичная зона
18. Укажите, на какие группы можно разбить жесты
А. Жесты — иллюстраторы.
Б. Жесты – регуляторы.
В. Жесты — эмблемы.
Г. Жесты – адапторы.
Д. Жесты — указатели
19. Укажите стадии переговорного процесса
А) подготовка к переговорам
Б) оценка внешности партнеров по переговорам
В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей

Г) процесс переговоров

20. Укажите позитивные функции конфликта:

А. стимулирование к изменениям и развитию

Б. разрядка напряженности между конфликтующими сторонами

В. Представление о побежденных группах, как о врагах

Г. уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников

Д. сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом

21. Укажите основные группы вопросов и обведите правильные названия

А. Конкретизирующие вопросы.

Б. Закрытые вопросы

В. Открытые вопросы

Г. Риторические вопросы

22. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

А) оперативка

Б) переговоры

В) брифинг

Г) совещания

Д) беседа

Е) видеоконференция

23. Выберите функции общения:

А) манипулятивная

Б) прагматическая

В) формирующая

Г) организация и поддержание межличностных отношений

Д) диалогическая

24. Укажите, что включает в себя понятие Кинесика:

А. походку

Б. прикосновение

В. рукопожатие

Г. жесты

Д. мимику

25. Дайте название вида конфликта между рядовыми сотрудниками, не находящимся в подчинении друг другу

26. Дайте название обсуждению с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта

27. Вставьте пропущенное слово в определение:

«Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми называется _____ компетентность

28. Вставьте пропущенное слово в определение «Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это _____ общение.

29. Вставьте пропущенное слово в определение: «Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это _____ барьеры.»

30. Вставьте пропущенное слово в определение: «Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это _____.

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования

Блок А за каждый правильный ответ 1 балл

1	В	11	А	21	А	31	В	41	В
2	Б	12	В	22	Б	32	В	42	В
3	В	13	Б	23	В	33	Б	43	Б
4	В	14	Б	24	А	34	А	44	А
5	А	15	А	25	В	35	А	45	В
6	Б	16	В	26	А	36	Б		
7	Б	17	Б	27	Б	37	Б		
8	В	18	А	28	Б	38	В		
9	А	19	В	29	А	39	Б		
10	Б	20	Б	30	Б	40	Б		
Итого баллов									45

Блок Б

№ вопроса	Правильный ответ	Кол-во баллов
1	1-Д; 2- Г; 3 – В; 4 – Б; 5 - А	5
2	1-Б 2-Д 3-А 4-В 5-Г	5
3	1 - В 2 - А 3 - Г 4 - Б	4
4	1-Б 2- А 3 - В	3
5	1.Г 2 Б 3 А 4 В	4
6	А, Б, Г, Д	4
7	А, В, Г	3
8	А, Б, Д	3
9	А, Б, Д	3

10	А, Б, В	3
11	Б, В, Г	3
12	А, Б, Д	3
13	А, В, Г	3
14	А, Б, Г	3
15	А, В, Г	3
16	А, Г, Д	3
17	А, Б, В, Д	4
18	А, Б, Г, Д	4
19	А, В, Г	3
20	А, Б, Г, Д	4
21	Б, В	2
22	Б, Г, Д	3
23	Б, В, Г	3
24	А, Г, Д	3
25	Горизонтальный	1
26	Деловые переговоры	2
27	коммуникативная	1
28	манипулятивное	1
29	смысловые	1
30	эмпатия	1

Шкала перевода баллов в оценку

	Блок А	Блок Б	Итого баллов
Кол-во баллов	45	88	133

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	119-133	106-118	93-105	Менее 92