

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Плешаков Владимир Александрович
Должность: Врио ректора
Дата подписания: 24.03.2025 15:39:01
Уникальный программный ключ:
cf3461e360a6506475208a5cc93ea97a505bc72

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Алтайский государственный аграрный университет»

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа АПТ

 М.А. Ковалева

«26» 03 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 С.И. Завалишин

«26» 03 2024 г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОБЩЕГО ГУМАНИТАРНОГО
И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЦИКЛА
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по специальности 36.02.01 Ветеринария

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
К ООП ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СПО
36.02.01 ВЕТЕРИНАРИЯ

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 36.02.01 Ветеринария (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации № 657 от 23 ноября 2020 г.) и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО Алтайский ГАУ

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов образовательных достижений учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

Комплект контрольно-оценочных средств содержит задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 36.02.01 Ветеринария следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
У1- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Демонстрация умения применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Демонстрация умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
З1 - взаимосвязь общения и деятельности	Демонстрация знаний взаимосвязь общения и деятельности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение, дифференцированный зачет
З2 - цели, функции, виды и уровни общения	Демонстрация знаний цели, функций, видов и уровней общения	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
З3 - роли и ролевые ожидания в общении	Демонстрация знаний ролей и ролевых ожиданий в общении	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
З4- виды социальных	Демонстрация знания видов	Тестирование, устный

взаимодействий	социальных взаимодействий	опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
35- механизмы взаимопонимания в общении	Демонстрация знаний механизмов взаимопонимания в общении	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
36- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Демонстрация знаний	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
37- этические принципы общения	Демонстрация знаний этических принципов общения	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Демонстрация знаний источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
39- приемы саморегуляции в процессе общения	Демонстрация знаний приемов саморегуляции в процессе общения	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Планирует собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины
ОК.04 Эффективно взаимодействовать и работать в	Положительная оценка вклада членов команды в	Экспертное наблюдение и оценка

коллективе и команде	общекомандную работу. Передача информации, идей и опыта членам команды. Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе. Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности. Регулярное представление обратной связи членам команды. Демонстрация навыков эффективного общения.	деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины
ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Демонстрирует гражданско-патриотическую позицию, осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины

1.3. Задания для оценки компетенций:

ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Задания открытого типа

1. Контактное взаимодействие человека с другими людьми для осуществления совместной деятельности называется
2. По характеру общение разделяют на
3. По сферам деятельности общение разделяют на

4. По степени искренности общение разделяют на
5. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми порождаемый потребностями в совместной деятельности называется
6. Обмен информацией и взаимодействия между людьми, основанный на восприятии и понимании друг друга - это
7. Можно выделить следующие виды слушания:
8. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют
9. Ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны называется

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Задания закрытого типа

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

- а). Неформальное общение
- б). Деловое общение
- в). Конфиденциальное общение

В ответ запишите букву правильного ответа

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

- а). Общение
- б). Восприятие
- в). Взаимодействие
- г). Идентификация

В ответ запишите букву правильного ответа

3. Как быть внимательным во время беседы?

- а). Не доминируйте во время беседы
- б). Не давайте волю эмоциям
- в). Смотрите на собеседника
- г). Не принимайте позы обороны

В ответ запишите букву правильного ответа

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

- а). Интимная
- б). Социальная
- в). Личная
- г). Публичная

В ответ запишите букву правильного ответа

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

- а). Интимная
- б). Личная

в). Социальная

г). Публичная

В ответ запишите букву правильного ответа

6. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли

а) Формально-ролевое

б) Контакт масок

в) Светское

г) Духовное

В ответ запишите букву правильного ответа

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

а). Слишком быстрая

б). Слишком громкая

в). Слишком медленная

г). Неразборчивая

В ответ запишите букву правильного ответа

8. Социальная роль – это

а) Это образец поведения индивида, определенный его позицией в системе общественных и личных отношений.

б) Это шаблон ожидаемого поведения с установленными нормами, в пределах которого существуют приемлемые стандарты.

в) Это - общественно необходимый вид социальной деятельности и способ поведения личности, несущей на себе печать общественной оценки.

г) Все ответы верные

В ответ запишите букву правильного ответа

9. Установите соответствие между понятиями и определениями:

ПОНЯТИЯ	ОПРЕДЕЛЕНИЯ
1). Интеракция	а). Ориентация личности на мир внешних объектов
2). Коммуникация	б). Разновидность речи, при которой происходит обмен взаимно обусловленными высказываниями - репликами
3). Дискуссия	в). Форма диалога, в процессе которой сталкиваются различные, как правило, противоположные точки зрения
4). Диалог	г). Обмен информацией между двумя или большим количеством людей
5). Экстраверсия	д). Взаимодействие людей в процессе общения, организация совместной деятельности

Ответ запишите в виде последовательности прописных букв без пробелов и запятых.

ОК. 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Задания открытого типа

1. Вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определённой задачи (производственной, научной, коммерческой и т.д.) исходя из общих интересов и целей – это...

1. В психологии выделяют виды общения:...

2. Вербальные коммуникации – это...

3. Невербальные коммуникации – это когда в процессе взаимодействия используются...

4. Основные функции общения –

5. Общение, при котором используют привычные маски (вежливость, строгость и прочие) с целью скрыть истинные эмоции, при этом стремление понять собеседника отсутствует, называется...

6. Общение, при котором люди оценивают друг друга как мешающий или способный помочь объект, примитивно, получив желаемое, человек прекращает общение, называется...

7. Общение, виды и функции которого учитывают особенности личности настроения собеседника, но в основе лежат интересы дела, называется...

8. Общение, функции и виды которого заключаются в глубоком понимании, поддержке друг друга, духовно поддерживают, называется...

9. Общение беспредметное, при котором говорят то, что принято в обществе, а не то, что думают, называется...

10. Общение, целью которого является получение выгоды, вы манипулируете объектом, называется...

11. Свойство, которое позволяет людям сохранить и поддерживать дружеские отношения друг с другом называется...

12. Аргументация бывает...

Задания закрытого типа

10. Обратная связь:

а). Препятствует коммуникативному процессу

б). Способствует коммуникативному процессу

в). Иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

В ответ запишите букву правильного ответа

11. Жесты и позы защиты:

а). Пощипывание переносицы

б). Потирание лба

в). Руки, скрещенные на груди

г). Сжимание пальцев в кулак

В ответ запишите букву правильного ответа

12. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

а) Духовное

б) Примитивное

в) Манипулятивное

г) Деловое

В ответ запишите букву правильного ответа

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

- а). Восприятие
- б). Коммуникация
- в). Взаимодействие
- г). Эмпатия

В ответ запишите букву правильного ответа

14. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством...:

- а) Забывчивости
- б) Лжи
- в) Враждебности

В ответ запишите букву правильного ответа

15. К эффективным приёмам слушания не относят:

- а). Активная поза слушающего
- б). Умение задавать уточняющие вопросы
- в). Активное слушание
- г). Нереплексивное слушание

В ответ запишите букву правильного ответа

16. 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 напряженности конфликта	в). Бурные быстротекущие, острые длительные, слабовыраженные вялотекущие, слабовыраженные быстротекущие
4). По субъектам взаимодействия	г). Конструктивные, деструктивные
5). По масштабу	д). экономические, идеологические, социально-бытовые, семейно-бытовые

Ответ запишите в виде последовательности прописных букв без пробелов и запятых

17. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания:

МЕХАНИЗМ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ	ГРУППА
1). Механизмы познания и понимания людьми	а). Рефлексия

друг друга	
2). Механизмы познания самого себя	б). Каузальная атрибуция
3). Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению	в). Идентификация

Ответ запишите в виде последовательности прописных букв без пробелов и запятых

ОК. 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста

Задания открытого типа

1. Обмен мыслями, сведениями, идеями, а также передача содержания от одного сознания другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях – это.....
2. Коммуникация бывает –.....
3. Передача мыслей, эмоций или отношений от одного или нескольких человек другому или другим лицам, посредством речи – это.....
4. Назовите формы устной коммуникации (не менее 3-х).....
5. Межличностное речевое общение или обмен мнениями в группе по определённым вопросам или проблемам – это
6. Процесс передачи информации и идей с помощью письменного текста – это.....
7. Примеры письменной коммуникации -.....
8. Положительные эмоции - это
9. Отрицательные эмоции – это.....
10. Объединение во имя общего дела, при котором интересы участников коллектива не противоречат друг другу, называется.....
11. Невыгодный для обоих видов тип взаимоотношений, возникающий между организмами со сходными экологическими потребностями, называется

Задания закрытого типа

18. Коммуникативная сторона общения:

- а) Обмен информацией
- б) Восприятие и понимание друг друга
- в) Взаимодействие друг с другом

В ответ запишите букву правильного ответа

19. Виды коммуникации:

- а). Первичные и вторичные
- б). Главные и второстепенные
- в). Вербальные и речевые
- г). Вербальные и невербальные

В ответ запишите букву правильного ответа

20. Вербальные коммуникации – это:

- а). Язык телодвижений и параметры речи

- б). Устные и письменные
- в). Знаковые и тактильные

В ответ запишите букву правильного ответа

21. К невербальным средствам общения относится

- а) Речь
- б) Интонация
- в) Мимика
- г) Язык

В ответ запишите букву правильного ответа

22. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

- а) Самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности
- б). Крайне отрицательное отношение к собеседнику
- в). Высокая степень заинтересованности в предмете разговора
- г). Недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

В ответ запишите букву правильного ответа

23. Установите соответствие:

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЩЕНИЯ	ВИД ОБЩЕНИЯ
1). Межличностное общение, характеризующееся субъект-субъектным взаимодействием индивидов и проходящее преимущественно в диалогичной форме и в неофициальной обстановке	а) Опосредованное
2) Естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов	б) Формальное
3) Отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.)	в) Непосредственное
4) Взаимодействие при помощи дополнительных средств, созданных самим человеком (письма, аудио - и видеотехники, более современных средств для организации общения и обмена информацией)	г) Неформальное

ОК. 06 Проявление гражданско-патриотической позиции, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Задания открытого типа

1. Совокупность типологических особенностей человека, проявляющиеся в динамике его психологических процессов: в быстроте и силе его реакции, в эмоциональном тоне его жизнедеятельности, (человек рождается) называется
2. Структура стойких, сравнительно постоянных психических свойств, определяющих особенности отношений и поведения личности (формируется в

течение всей жизни) называется.....

3. В отношении к другим людям можно выделить такие черты характера человека (указать не менее 3-х):.....

4. В отношении к делу можно выделить такие черты характера человека как (указать не менее 3-х)

5. В отношении к себе можно выделить такие черты характера человека как..... (указать не менее 3-х)

6. Психические процессы, в которых человек переживает своё отношение к тем или иным явлениям окружающей действительности – это.....

7. Свойство, которое позволяет людям сохранять и поддерживать дружеские отношения друг с другом называется.....

8. Ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны называется.....

9. Система этических ценностей, которые признаются человеком – это.....

10. Учение о морали, нравственности называется.....

11. Правила поведения, строго и конкретно предписывающие человеку, какие поступки он должен (или не должен) совершать – это.....

12. Свод правил и норм поведения, которые регулируют, взаимодействие людей в профессиональной среде называется.....

Задания закрытого типа

24. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

- а). Установление контакта с собеседником
- б). Создание благоприятной атмосферы для беседы
- в). Привлечение внимания к цели и теме разговора
- г). Пробуждение интереса собеседника
- д). Принятие решения

В ответ запишите букву правильного ответа

25. Речь, состоящая из длинных фраз:

- а). Показывает эрудицию говорящего
- б). Плохо воспринимается по смыслу
- в). Свидетельствует о гибкости ума
- г). Свидетельствует о неуверенности говорящего

В ответ запишите букву правильного ответа

26. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

- а) Понимание целей партнера
- б) Все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) Понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

В ответ запишите букву правильного ответа

27. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) Конфликтом
- б) Конкуренцией
- в) Соревнованием

В ответ запишите букву правильного ответа

28. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- а). Нереплексивное слушание
- б). Реплексивное слушание

В ответ запишите букву правильного ответа

29. Доминирование это

- а) Открытое воздействие на партнера
- б) Скрытое воздействие на партнера
- в) Стремление победить сильного соперника

В ответ запишите букву правильного ответа

30. Соотнесите характеристики социальной роли

1). Масштаб роли	а). Эмоциональная сдержанность, эмоциональная экспрессивность
2). Способ получения	б). Неформальные, неформальные и формальные отношения, формальные
3). Уровень эмоциональности	в). Система потребностей и мотивов человека
4). Степень формализации	г). Естественный, зависит от возраста, пола; требует целенаправленных усилий
5). Мотивация роли	д). Узкий диапазон отношений, широкий диапазон отношений

Ответ запишите в виде последовательности прописных букв без пробелов и запятых

2.1. Текущая аттестация.

2.1.1. Теоретические задания для устного опроса.

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
2. Классификация общения.
3. Виды, функции общения.
4. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
5. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении, негативные последствия и преимущества смещения межличностного и ролевого общения.
6. Понятие социальной перцепции.
7. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
8. Искажения в процессе восприятия.
9. Психологические механизмы восприятия.
10. Влияние имиджа на восприятие.
11. Ваш стиль делового общения.
12. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

13. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
14. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
15. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
16. Основные элементы коммуникации.
17. Вербальная коммуникация.
18. Вербальная коммуникация при прохождении производственной практики.
19. Коммуникативные барьеры.
20. Невербальная коммуникация.
21. Методы развития коммуникативных способностей.
22. Виды, правила и техники слушания.
23. Толерантность как средство повышения эффективного общения.
24. Групповое принятие решений.
25. Деловая беседа. Правила ведения беседы.
27. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
28. Корректное ведение диспута, публичного выступления.
29. Аргументация.
30. Понятие конфликта и его структура.
31. Невербальное проявление конфликта.
32. Стратегия разрешения конфликтов.
33. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия.
34. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
35. Роль негативных эмоций в общении человека.
36. Разрядка эмоций.
37. Правила поведения в конфликтах.
38. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации
39. Понятие этики и мораль. Категории этики.
40. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
41. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
42. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Критерии оценивания устных ответов:

- Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся показал полное знание и понимание всего материала, смог составить полный и правильный ответ, сформулировал точное определение и истолкование основных понятий, аргументировано утверждал суждение.
- Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся показал знания всего изученного программного материала. Дал полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допустил незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала.
- Оценка «3» (оценка) ставится, если обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.
- Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

2.1.2. Тестовые задания.

Тест № 1.

Вариант 1.

1. Общение – это -

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности
2. Взаимодействие людей имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности
3. Отношение к поступающей информации

2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный
2. Манипулятивный
3. Иронический

3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12
2. 13
3. 15
4. 14

4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации
2. Восприятие партнерами по общению друг друга
3. Ориентация в коммуникативной ситуации
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга
5. Взаимодействие партнеров друг с другом

5. Функции общения:

1. Инструментальная
2. Интегративная
3. Деловая
4. Трансляционная
5. Экспрессивная

6. Виды общения:

1. Формальное
2. Деловое
3. Спор
4. Духовное
5. Светское

7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны
2. Интерактивной стороны
3. Перцептивной стороны
4. Субъективной стороны

8. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Принуждение
5. Копирование

9. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер
2. Барьер «возраста»
3. Состояние здоровья
4. Некомпетентность
5. Барьер боязни контактов

10. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения
2. Перцептивной стороной общения

3. Коммуникативной стороной общения

11. Невербальные средства общения:

1. Кинесика 2. Дистанция 3. Такесика 4. Проксемика 5. Рукопожатие

12. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы 2. Потирание лба 3. Руки, скрещенные на груди
4. Сжимание пальцев в кулак

13. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн 2. Л. Винтере 3. Э. Холл 4. А. Шефлен

14. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45 – 120 см. 2. 400 – 750 см. 3. От 120 до 400 см.

15. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения
2. Интерактивной стороной общения
3. Перцептивной стороной общения

16. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика 2. Слова 3. Жесты

17. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли
2. Излагать их доступным для собеседника языком
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника

18. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной
3. Культурой слов

Вариант 2.

1. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы 2. Информирование партнеров
3. Аргументирование выдвигаемых положений
4. Принятие решений 5. Завершение беседы

2. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы
3. Привлечение внимания к цели и теме разговора
4. Пробуждение интереса собеседника
5. Принятие решения

3. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный 2. Эмоциональный 3. Аргументированный
4. Познавательный 5. Аудиторный

4. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы
5. Способ общения

5. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление 2. Компромисс 3. Сотрудничество
4. Игнорирование

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

1. Раскрытые руки 2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Хождение по комнате 5. Закладывание рук за голову

7. Причинами плохой коммуникации могут быть:

1. Стереотипы 2. Предвзятые представления
3. Отсутствие взаимоуважения 4. Плохие отношения между людьми
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника

8. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа 2. Пассивная группа 3. Нейтральная группа

9. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое 2. Косвенное 3. Опосредованное

10. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику 2. Собеседнику 3. Мыслителю

11. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть 2. Compliment 3. Похвала

12. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона 2. Личная или персональная зона 3. Социальная зона
4. Индивидуальная зона 5. Публичная зона

13. Просодические средства общения связаны с (со):

- А) прикосновением Б) тембром голоса В) взглядом

14. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством....:

- А) забывчивости Б) лжи В) враждебности

15. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу, как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:

- А) интервью Б) деловая беседа В) деловые переговоры

16. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, - это...

- А) конфликт по горизонтали Б) конфликт по вертикали
В) конфликт смешенного типа

17. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт...

- А) конструктивный Б) деструктивный В) объективный

18. Эффект ореола – это:

- А) свечение над головой Б) приписывание другому человеку определенных качеств В) галлюцинации Г) все ответы не верны

Тест № 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Вариант 1.

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
б) в конце 50-х г. XX века;
в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
б) метод картографии;
в) опрос.

3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
б) Гераклиту;
в) Платону.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
б) фазы конфликта;
в) содержание конфликта.

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;**
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;**
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;**
- в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;**
- в) инцидентом.

9. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.**

10. Внутриличный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;**
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

Вариант 2

1. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;**

б) сверхточному;

в) «бесконфликтному».

2. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

а) переговорный процесс;

б) сотрудничество;

в) компромисс.

3. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

а) конфликтом;

б) конкуренцией;

в) соревнованием.

4. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

а) конструктивными;

б) деструктивными;

в) реалистическими.

5. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

а) социологический метод;

б) метод тестирования;

в) метод картографии;

г) метод наблюдения;

д) метод эксперимента.

6. Конфликтная ситуация — это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

7. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального

противоборства между ними;
д) то, из-за чего возникает конфликт.

8. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

9. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

10. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

Критерии оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

3. Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

1. Социальная роль общения
2. Структура и средства общения
3. Перцептивная сторона общения
4. Влияние имиджа на восприятие человека
5. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция
6. Интерактивная сторона общения

7. Коммуникативная сторона общения
8. Основные элементы коммуникации
9. Вербальная коммуникация
10. Невербальная коммуникация
11. Коммуникативные барьеры
12. Взаимодействие в русле трансактного анализа
13. Формы делового общения и их характеристики
14. Аргументация
15. Понятие конфликта и его структура
16. Стратегия разрешения конфликтов
17. Невербальное проявление конфликта
18. Правила поведения в конфликтах. Саморегуляция
19. Деловой этикет в профессиональной деятельности
20. Этические формы общения
21. Опишите контакты, которые необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений.
22. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
23. Особенности общения в команде.
24. Правила общения по телефону.
25. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.
26. Особенности вербальной коммуникации.
27. Функции невербального общения.
28. Функции вербального общения.
29. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
30. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
31. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.
32. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.

Критерии оценивания устных ответов:

- Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся показал полное знание и понимание всего материала, смог составить полный и правильный ответ, сформулировал точное определение и истолкование основных понятий, аргументировано утверждал суждение.
- Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся показал знания всего изученного программного материала. Дал полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допустил незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала.
- Оценка «3» (оценка) ставится, если обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.
- Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.