

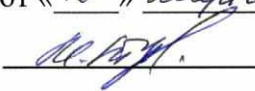
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫС-
ШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Х.М.БЕРБЕКОВА»
КОЛЛЕДЖ ДИЗАЙНА

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа дизайна КБГУ
 Канлоев А.М
«19» марта 2025 г.

Комплект контрольно-измерительных материалов
по дисциплине **СГ.09 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**
для специальности **42.02.01 Реклама**

Рассмотрен и одобрен на заседании ПЦК
«Общеобразовательных, гуманитарных и
социально-экономических дисциплин»

Протокол № 6 от «19» марта 2025 г.

Председатель ПЦК  Теунова М.В.

Нальчик, 2025

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины СГ.09 Психология общения.

Контрольно-измерительные материалы включают контрольные материалы для проведения текущего контроля, рубежного контроля и промежуточной аттестации в форме зачета.

Контрольно-измерительные материалы разработаны в соответствии с ППССЗ специальности 42.02.01 Реклама.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке:

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<i>Знать:</i> – цель, структура и средства общения; – психологические основы деятельности коллектива; – психологические особенности личности; – роль и ролевые ожидания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания; – правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; – механизмы взаимопонимания в общении; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – особенности конфликтной личности; – нравственные принципы общения.	– – демонстрирует понимание основных категорий и понятий психологии общения; – имеет представление об основных характеристиках условиях формирования коллектива; – имеет представление об основных свойствах личности и ее компонентах; – демонстрирует понимание основных категорий и понятий социальных ролей; – демонстрирует понимание техник и приемов активного слушания, аргументирует свою точку зрения, отбирает и оценивает правила слушания; – имеет представление об основных правилах подготовки и проведения деловых бесед, совещаний и переговоров; – демонстрирует понимание основных механизмы взаимопонимания в общении; – анализирует и делает выводы о проблемах конфликтологии, аргументирует свою точку зрения, отбирает	Письменный и устный опрос. Тестирование. Оценка результатов выполнения практических работ Рубежный контроль Промежуточная аттестация

	и оценивает способы решения конфликтов; – имеет представление об основных свойствах и особенностях конфликтной личности и ее компонентах; – демонстрирует понимание основных нравственных принципов общения; – аргументирует свою точку зрения, отбирает и оценивает основные приемы нравственных принципов общения.	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<i>Уметь:</i> – применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; – уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; – находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; – уметь организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать внутри коллектива; – грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; – применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; – выявлять конфликтогены;	– владеет основными приемами и техниками эффективного общения; формулирует решение разного рода задач; – аргументирует и отстаивает своё мнение по вопросам комфортного сосуществования в группе; – осуществляет осмысленный выбор стратегии решения конфликта; формулирует и аргументирует свой выбор исходя из различных видов и средств общения; – владеет основными приемами организации коллективной работы; – владеет приемами эффективного взаимодействия внутри коллектива; – владеет основными приемами вербальных и невербальных средств общения; – владеет основными приемами и техниками тренировки памяти и внимания; – осуществляет осмысленный выбор стратегии выявления конфликтогенов; – владеет навыками разработки стратегии поведения в стрессовых ситуациях; – проявляет гражданско-патриотическую позицию;	Экспертное наблюдение за ходом выполнения практических работ. Оценка результатов выполнения практических работ

– уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; – проявлять гражданско-патриотическую позицию; – демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.	– осуществляет осмысленный ценностный выбор; – формулирует и аргументирует аксиологические регуляторы своей жизни и профессиональной деятельности.	
---	---	--

Текущий контроль

Карточка – задание

1. Хорошее владение интонацией – это
2. Укажите недостаток дикции:
3. Сколько существует видов управленческих документов
4. Этично ли использовать в переписке фразу: «Всегда к вашим услугам?»

Карточка – задание

1. Функция переговоров, связанна с налаживанием новых связей и отношений:
2. Документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю):
3. Следует соблюдать пропорции речи. Вступление плюс заключение должны составлять _____ всего выступления.
4. Нужно ли ставить точку после заголовка «Автобиография»?

Карточка – задание

1. Что не является ошибкой оратора:
2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают:
3. Что более важно в телефонном разговоре:
4. Выделите фразы телефонного разговора, которые стоит заменить на другие

Карточка – задание

1. Сколько адресатов может содержать документ:
2. Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения.
3. Какой специфический компонент рекламы может содержать метафору?
4. Обязательными реквизитами приказа являются:

Карточка – задание

1. Документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя:
2. Выберите верное утверждение:
3. Функция рекламы: «Формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая»
4. При первом восприятии оратора внимание слушателей сосредоточено на вопросе

Карточка – задание

1. Какая фраза необходима, чтобы доверенность стала документом:
2. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен быть убедительным».
3. . Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Но в то же время быть написанным по существу».
4. Тактика ведения деловых переговоров путем выдвижения предложения, которое воспринималось бы как совместное, называется:

Карточка – задание

1. Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?
2. Заявление шеф – повара о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий:
3. Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе:
4. Качества практицизма и прагматизма необходимо учитывать при деловых переговорах с

...

Карточка – задание

1. Что пропущено в следующем резюме: «Иванова Мария Ивановна. Замужем. Гражданка РФ. Родилась 1 апреля 1978 г. Закончила в 2000 году курс секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинопись). С 2002 года по настоящее время работаю в ООО Дизайн Салон: индивидуальные консультации; Составление договоров и предложение нового продукта/услуг клиентам; принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов; прямые и опосредствованные продажи, ведение переговоров, проведение презентаций, маркетинговые исследования. Очень хороший английский и свободный французский языки; опытный пользователь ПК. (Word, Excel, Internet, CorelDraw, PowerPoint). Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организована, легко обучается, коммуникабельна. Увлекаюсь путешествиями и игровыми видами спорта. 10 июля 2010 г.»
2. Что не относится к обязательным реквизитам документа:
3. Оцените рекламу: «Бесконечные возможности нашего компьютера, только у нас можно...»
4. Дата документа является реквизитом

Деловой этикет и его принципы

Типовые задания

Дайте определение понятия «имидж».

Назовите основные составляющие имиджа.

Перечислите черты современного делового человека.

Дайте характеристику драматическому стилю в одежде.

Как вы понимаете словосочетание «корпоративная этика»

Нарисуйте словесный портрет, каким должен быть идеальный повар.

Назовите типичные ошибки в поведении поваров, барменов.

Докажите, что голос – это тоже часть имиджа.

Как вы понимаете выражение У. Джеймса: «Я есть то, чем признают меня окружающие».

Как вы понимаете следующий текст « У американцев и англичан указательный палец обозначает число 1, а большой палец – число 5. Вопрос – нужно ли человеку знать язык жестов и почему?

Назовите основополагающие ценности, на которых формируется корпоративная этика.

Тесты

Этикет делового общения

1. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

а) у того, кому представляют;

б) у того, кого представляют.

2. Во время служебного разговора:

а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;

б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;

в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

3. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:

а) можете продолжить разговор сидя;

б) должны встать и вести разговор стоя.

4. Если во время разговора в кабинете у начальника вам захотелось курить, вы:

а) извинившись, попросите у начальника разрешение закурить;

б) воздержитесь от курения до окончания разговора.

5. Длительность телефонного разговора определяет:

а) позвонивший;

б) тот, кому позвонили.

6. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;

б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.

7. Правила приличия требуют приходить в гости:

а) точно в указанное время;

б) за четверть часа до указанного времени;

в) через полчаса после указанного времени.

8. Принимающий подарок должен:

а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;

б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;

в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.

9. Право делать дорогие подарки имеют:

а) сослуживцы;

б) родственники и близкие люди;

в) любой из приглашенных на торжество.

10. Надо ли приветствовать человека, которого вы не в первый раз встречаете в течение дня?

а) да;

б) нет.

11. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

а) тот, кого представляют;

б) тот, кому представляют.

12. Если женщину знакомят с мужчиной почетного возраста и положения, то она:

а) должна встать со стула;

б) может не вставать.

13. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?

а) да;

б) нет.

14. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?

а) тот, кто звонил;

б) тот, кому звонил;

в) тот, кто младше по возрасту или положению.

15. Можно ли дарить цветы мужчине?

а) да, всегда;

б) да, если мужчина любит цветы;

в) нет, никогда.

16. При подарке книги, надо ли ее подписывать (укажите неверный ответ)?

а) да, всегда;

- б) да, если вы — автор;
- в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.

17. Мужчине — руководителю организации можно подарить:

- а) набор галстуков;
- б) набор ножей;
- в) набор марочных вин;
- г) часы;
- д) золотую цепочку;
- е) запонки.

Разговорный стиль

1. Что является целью разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:

- 1) передавать знания;
- 2) давать указания;
- 3) организовывать работу;
- 4) обобщать информацию;
- 5) убеждать людей.

2. Какая функция речи реализуется в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

- 1) общение;
- 2) обобщение;
- 3) сообщение;
- 4) объяснение;
- 5) убеждение.

3. Какие типы речи могут быть использованы в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

- 1) монолог;
- 2) диалог;
- 3) полилог;
- 4) монолог, диалог и полилог;
- 5) монолог и диалог;

4. Какие языковые средства из названных характерны для разговорного стиля речи?

Выберите правильные ответы:

- 1) слова нейтральные книжные;
- 2) слова в переносном значении;
- 3) слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами;
- 4) стандартные выражения;
- 5) составные термины;
- 6) книжные фразеологизмы;
- 7) эмоционально-оценочные слова.

5. Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

6. Что такое беседа? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

7. Что такое непосредственный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) 1)жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

8.Что такое устный рассказ? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

9. Выберите стилевые черты разговорного стиля:

- 1) строгость;
- 2)бесстрастность;
- 3)эмоциональность и свобода в выборе слов;
- 4)непринужденность.

10.Что характерно для деловой беседы?

- 1) не требует специальной подготовки;
- 2) выслушивание собеседника и реакция на них;
- 3) требует тщательной подготовки;
- 4) собеседники могут проявлять агрессивность.

Этикет и культура поведения

1. Кем был впервые введен термин «этика»:

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом?

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

3. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

4. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, непрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

5. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

6. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

8. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

9. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) да;
- б) нет

10. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

11. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшательств».

12. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

13. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;

- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

14. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

Этикет и культура поведения

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

- а) да; б) нет.

2. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его называли «золотым»?

3. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

4. Согласны ли вы с утверждением: «Совость — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

- а) да; б) нет.

5. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

6. Как вы понимаете высказывание М. Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

7. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?

8. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

9. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

10. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совость», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:

а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;

б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в

заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

12. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!»

— сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

Личность и её индивидуальные особенности

1. 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.

2. Психологическими механизмами восприятия являются

1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия.

Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А-2 Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б-3. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В-1. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г-4 Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

3. Что является высшей формой эмпатии? Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

4. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

5. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) идентификация

6. 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.

7. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников:

вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

8. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное; б) интерактивное; в) манипулятивное; г) перцептивное;
- д) диалогическое; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

9. 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.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют

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

А.-1 Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б-4. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В-3. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г-2. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

Тест

1. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют

1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А-2. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б-1. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В-3. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

2. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

- а) внешняя атрибуция;
- б) внутренняя атрибуция;
- в) стимульная атрибуция.

3. К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

- а) идентификация;
- б) аттракция;
- в) стереотипизация;
- г) каузальная атрибуция?

4. Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

5. Э.Берн выделил три способа поведения

1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А-3 Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б-1 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-2. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

6. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль;
- б) ориентация на понимание.

7. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

- а) монологическое общение;

б) диалогическое общение. Ответ поясните.

8. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

9. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

Конфликты в деловом общении **Насколько вы конфликтный человек**

1. В группе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

- а) не принимаю участия;
- б) лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
- в) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если имею для этого веские основания;
- в) критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

- а) только в шутку и если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

- а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
- б) делаю замечание - надо же научить грубияна хорошему тону;
- в) споры — моя стихия.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция.

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу...

- а) С возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо, без эмоций сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
- в) выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег, как вы к этому относитесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;
- б) не скрою досады, но отнесусь к этому с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить лохотронщику.

Деловой этикет и его принципы

Мораль, этика: категории этики, нормы морали, моральные принципы и нормы

1 вариант

1. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;

в) общая культура.

2. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

3. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

4. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) да;
- б) нет

5. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшательств».

6. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

7. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

- а) да; б) нет.

8. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

9. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

- а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!»
— сказала кассир сберегательного банка клиенту;
- б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

10. 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 вариант

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».
- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
- Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, бесприкословность;
- в) вежливость, тактичность.

3. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

4. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

5. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

6. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

7. Согласны ли вы с утверждением: «Совость — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

- а) да; б) нет.

8. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

9. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
- б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню?»

10. 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.

Общение как коммуникация

1 вариант

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

5. Кинесика изучает:

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

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

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

7. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

8. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

- а) сентиментальным;
- б) скрывающим собственные намерения;
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

9. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

10. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

11. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

12. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

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

13. 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.

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

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах.

15. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

16. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
- в) прикрытие рта ладонью.

17. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

- а) открытости;
- б) готовности;
- в) защиты.

18. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

- а) боязливого;
- б) уверенного;

в) покорного.

19. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?

- а) отсутствие интереса;
- б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
- в) недостаток уверенности.

20. Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:

- а) смирение, покорность;
- б) страх;
- в) сомнение;
- г) переоценку;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

21. Укажите правильный ответ. При удивлении:

- а) брови подняты;
- б) глаза широко открыты;
- в) рот приоткрыт;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

22. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:

- а) желание действовать активно;
- б) критическое оценивание;
- в) задумчивость.

23. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:

- а) вовлеченность в проблему;
- б) доверительность и согласие;
- в) смущение и неуверенность.

24. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

Вариант 2

1. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.

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

- а) с позиции говорящего (аргументирующего); б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы. Комплимент и лесть — это одно и то же? а) да; б) нет.

3. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога; б) в середине диалога; в) в начале диалога;
- г) в начале и конце диалога.

4. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;

е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

5. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок; г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

6. 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-в. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2-а Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

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

4-г Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

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

7. 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.

8. Конфликтная ситуация — это:

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

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

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

10. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

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

2-б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

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

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

12. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1-г. Открытая борьба за свои интересы.

2-а Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3-в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4-б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5-д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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 включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

17. 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. 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

Итоговая работа по пройденному материалу

1. Какие определения по смыслу соответствуют:

а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:

1) сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно;

2) яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей;

3) длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека;

4) явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе.

2. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:

1) астенические;

2) стенические.

3. Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:

- 1) холерик;
- 2) сангвиник;
- 3) флегматик;
- 4) меланхолик.

4. Волевые действия проявляются в умении:

1. контролировать проявление своих эмоций;
2. сдерживать себя;
3. все ответы верны;
4. все ответы не верны.

5. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

1. энергичность;
2. выдержанность;
3. переменность настроения;
4. сосредоточенность внимания;
5. общительность;
6. подвижность;
7. порывистость в движениях;
8. ровное и спокойное настроение;
9. возбужденное состояние;
10. невыразительность речи;
11. быстрая приспособляемость к новой обстановке;
12. громкая речь.

6. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют понятиям:

а) холерик, б) флегматик, в) сангвиник, г) меланхолик:

1. склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;
2. Энергичность, порывистость движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству;
3. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость;
4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

7. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:

1. свойства темперамента;
2. проявление эмоций;
3. волевые черты характера;
4. все ответы верны;
5. все ответы не верны;

8. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений – это:

1. настойчивость;
2. самостоятельность;
3. исполнительность.

9. В течение четырех лет девушка поступала в один и тот же институт, и каждый раз не набирала нужное количество проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

10. Сформулируйте условия необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания.

11. В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?

12. Проанализируйте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

13. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

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

- а) обдумывает, как бы поэффектнее 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.

15. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию;
- б) «нерефлексивному» слушанию?

1-б Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2-а Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

16. 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.

17. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1-г Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника

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

3-а Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4-в Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

18. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

19. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

20. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1-г При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2-в При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3-б В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4-а Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

21. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

22. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов. Комплимент и лесть — это одно и то же?

а) да;

б) нет.

23. В результате применения приема «золотые слова»:

а) возникают положительные эмоции у собеседника;

б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;

в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;

г) возникает атмосфера уважения;

д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

24. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

а) реальные (объективные) достоинства собеседника;

б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

25. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

а) «золотые слова»;

б) «зеркало отношений»;

в) «терпеливый слушатель».

26. 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.

Рубежный контроль Вариант 1.

1. Какой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности?

- а) научный;
- б) официально-деловой;
- в) публицистический;
- г) бытовой.

2. Какой стороны общения не существует?

- а) коммуникативной;
- б) позитивной;
- в) интерактивной;
- г) перцептивной.

3. Стратегиями поведения в конфликте являются:

- а) сотрудничество;
- б) компромисс.
- в) сопротивление;
- г) соглашательство.

4. Джоном Брунером был введен термин ...

- а) «группа»;
- б) «социальная перцепция»;
- в) «конфликтная ситуация».

5. Внутрличностная функция общения:

- а) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- б) реализуется в общении человека с самим собой
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

6. Какая стратегия взаимодействия реализуется в частном (частичном) достижении целей партнеров по общению?

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) уступчивость

7. Эмпатия - это ...

- а) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- б) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) уподобление себя другому человеку.

8. К какому виду невербальных средств общения относятся мимика, пантомимика и жестикация?

- а) Оптико-кинетические средства;
- б) Паралингвистическая система;
- в) Ольфакторные средства.

9. Конфликтогены – это...

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

10. Референтная группа – это

- а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;
- б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;
- в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

11. Средства общения делятся на две группы:

- а) личные и общественные;

- б) вербальные и невербальные;
- в) устные и письменные.

12. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними – это ...

- а) конфликт;
- б) конфликтная ситуация;
- в) инцидент.

13. Коммуникативные барьеры – это...

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого;
- в) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

14. Результат какого конфликта будет положительным?

- а) конструктивного;
- б) деструктивного

15. На какой фазе конфликта есть наибольшая вероятность его разрешения?

- а) пик конфликта;
- б) начальная фаза;
- в) фаза спада.

16. Невербальное средство общения просодика – это:

- а) пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- б) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- в) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- г) ритмико-интонационные стороны речи.

17. Постигание эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний – это ...

- а) каузальная атрибуция;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) подражание;
- д) аттракция;
- е) рефлексия.

18. Что не относится к технике психологического воздействия?

- а) убеждение;
- б) манипулирование;
- в) сопротивление;
- г) внушение;
- д) заражение.

19. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...

- а) медиация;
- б) устранение;
- в) стимуляция.

20. На каком из этапов конфликта один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям?

- а) Возникновение и развитие конфликтной ситуации;
- б) осознание конфликтной ситуации;
- в) начало открытого конфликтного взаимодействия.

21. Самоотношение – это...

- а) система знаний о себе;
- б) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- в) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других.

22. Сколько сторон общения выделяют?

- а) 2;
- б) 4;
- в) 1;

г) 3.

23. К какому виду невербальных средств общения относятся запахи?

- а) Ольфакторные средства;
- б) Оптико-кинетические средства;
- в) Паралингвистическая система.

24. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:

- а) конфликт;
- б) борьба;
- в) дискуссия;
- г) решение проблемы.

25. Коммуникативная сторона общения – это ...

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) общение как процесс обмена информацией;
- в) общение как обмен действиями и поступками.

Вариант 2.

1. Какой стиль речи используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью?

- а) научный;
- б) официально-деловой;
- в) публицистический;
- г) бытовой.

2. Сколько сторон общения выделяют?

- а) 2;
- б) 4;
- в) 1;
- г) 3.

3. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:

- а) конфликт;
- б) борьба;
- в) дискуссия;
- г) решение проблемы.

4. Термин «Социальная перцепция» был введен:

а) Дж. Рокфеллером; б) Э.Берном; в) З.Фрейдом; г) Нет верного ответа.

5. Невербальное средство общения кинесика – это:

а) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

б) пространственная ориентация партнёров в момент общения;

в) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;

г) ритмико-интонационные стороны речи;

д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

6. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнёром по общению - это

- а) каузальная атрибуция;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) подражание;
- д) аттракция;
- е) рефлексия.

7. Самооценка – это...

- а) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- б) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других;
- в) система знаний о себе.

8. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...

- а) медиация;
- б) устранение;
- в) стимуляция.

9. Конфликтогены – это...

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

10. Что не относится к технике психологического воздействия?

- а) убеждение;
- б) манипулирование;
- в) сопротивление;
- г) внушение;
- д) заражение.

11. Результат какого конфликта будет положительным?

- а) конструктивного;
- б) деструктивного

12. Рефлексия - это ...

- а) уподобление себя другому человеку;
- б) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- в) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

13. К какому виду невербальных средств общения относятся запахи?

- а) Ольфакторные средства;
- б) Оптико-кинетические средства;
- в) Паралингвистическая система.

14. Перцептивная сторона общения – это ...

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) общение как процесс обмена информацией;
- в) общение как обмен действиями и поступками.

15. Подтверждающая функция общения:

- а) реализуется в общении человека с самим собой;
- б) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя;
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

16. Какая стратегия взаимодействия предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнера по общению?

- а) сотрудничество;
- б) компромисс;
- в) соперничество.

17. На каком из этапов конфликта один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям?

- а) Возникновение и развитие конфликтной ситуации;
- б) осознание конфликтной ситуации;
- в) начало открытого конфликтного взаимодействия.

18. Средства общения делятся на две группы:

- а) устные и письменные;
- б) личные и общественные;
- в) вербальные и невербальные.

19. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними – это...

- а) конфликт;
- б) конфликтная ситуация;
- в) инцидент.

20. Коммуникативные барьеры – это...

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого;
- в) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

21. Конкретные группы, в которых личность приобщается к системам норм и которые выступают своеобразными трансляторами социального опыта – это ...

- а) социальные нормы;
- б) социальные институты;
- в) социальные роли.

22. Затухание, устранение, исход – это варианты:

- а) предупреждения конфликтов;
- б) разрешения конфликтов;
- в) урегулирования конфликтов.

23. Самоотношение – это...

- а) система знаний о себе;
- б) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- в) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других.

24. Референтная группа – это

- а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;
- б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;
- в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

2. Какой стороны общения не существует?

- а) коммуникативной;
- б) позитивной;
- в) интерактивной;
- г) перцептивной.

Вариант 3.

1. Какой стиль речи обслуживает сферу общественных отношений: политических, идеологических, экономических, культурных?

- а) научный;
- б) официально-деловой;
- в) публицистический;
- г) бытовой.

2. Разрешение конфликта – это...

- а) столкновение противоположно направленных интересов, мнений, целей;
- б) действие, совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречий и начала борьбы между ними;
- в) процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющая личную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.

3. Интерактивная сторона общения – это ...

- а) общение как процесс обмена информацией
- б) общение как обмен действиями и поступками
- в) общение как восприятие и понимание людьми друг друга.

4. Наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему - это

- а) каузальная атрибуция;
- б) идентификация;

- в) эмпатия;
- г) подражание;
- д) аттракция;
- е) рефлексия

5. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...

- а) медиация;
- б) устранение;
- в) стимуляция.

6. Средства общения делятся на две группы:

- а) вербальные и невербальные;
- б) личные и общественные;
- в) устные и письменные.

7. Сочетание обстоятельств, являющихся поводом для конфликта – это...

- а) конфликтная ситуация;
- б) конфликт;
- в) инцидент.

8. Коммуникативные барьеры – это...

- а) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению;
- б) то, из-за чего возникает конфликт;
- в) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого.

9. Официальные и неофициальные кодексы, предписания, правила и уставы, традиции, стереотипы, стандарты – это ...

- а) социальные институты;
- б) социальные нормы;
- в) социальные роли.

10. Джоном Брунером был введен термин ...

- а) «группа»;
- б) «социальная перцепция»;
- в) «конфликтная ситуация».

11. Организующая и поддерживающая функция общения:

- а) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- б) реализуется в общении человека с самим собой
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

12. Какая стратегия взаимодействия предполагает жертву собственных целей для достижения целей партнера?

- а) сотрудничество;
- б) компромисс;
- в) уступчивость.

13. Аттракция - это ...

- а) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- б) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) форма познания человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

14. Движения рук – это ...

- а) пантомимика;
- б) мимика;
- в) жестикуляция.

15. На каком этапе конфликта участники открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования?

- а) начало открытого конфликтного взаимодействия;
- б) развитие открытого конфликта;
- в) осознание конфликтной ситуации.

16. Взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и аффективно-оценочного характера – это ...

- а) интеракция;
- б) коммуникация;
- в) общение.

17. Самооценка – это...

- а) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- б) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других;

в) система знаний о себе.

18. Конфликтогены – это...

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

19. Внутриличностная функция общения:

- а) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- б) реализуется в общении человека с самим собой
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

20. Референтная группа – это

- а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;
- б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;
- в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

21. На какой фазе конфликта есть наибольшая вероятность его разрешения?

- а) пик конфликта;
- б) начальная фаза;
- в) фаза спада.

22. Невербальное средство общения такесика – это:

- а) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- б) пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- в) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- г) ритмико-интонационные стороны речи;
- д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

23. Что не относится к технике психологического воздействия?

- а) убеждение;
- б) манипулирование;
- в) сопротивление;
- г) внушение;
- д) заражение.

24. Какой стороны общения не существует?

- а) коммуникативной;
- б) позитивной;
- в) интерактивной;
- г) перцептивной.

25. Результат какого конфликта будет положительным?

- а) конструктивного;
- б) деструктивного

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Компетентностный подход к проблемам общения.
2. Модели общения.
3. Трудности и дефекты межличностного общения.
4. Виды общения
5. Использование сенсорных каналов в общении.
6. Механизмы партнёрских отношений.
7. Конструктивные способы разрешения конфликтов
8. Конфликты в трудовом коллективе, виды и способы их разрешения
9. Конформизм. Пути его исследования.
10. Медиация – урегулирование конфликта с участием третьей стороны
11. Референтная группа, её роль в общении.
12. Влияние людей в процессе общения.
13. Общение в семье.
14. Причины эмоционального истощения педагогических работников.
15. Структура, виды и формы делового общения.
16. Этика делового общения
17. Средства невербального общения
18. Трудности в общении
19. Технологии конструктивного общения.
20. Технологии делового общения.
21. Эмоции и темперамент в деловом общении.

Критерии оценки:

- соответствие реферата теме;
- глубина и полнота раскрытия темы;
- адекватность передачи содержания первоисточника;
- логичность, связность;
- доказательность;
- структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения; их оптимальное соотношение);
- оформление (наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию, списка литературы, приложения и т.п.);
- языковая правильность;
- объем реферата - не менее 10 страниц печатного текста формата А-4, шрифт – 14 кегль.

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка 4 ставится, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка 3 ставится, если имеются существенные отступления от требований к написанию реферата. В частности: тема раскрыта лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата, нарушены требования к внешнему оформлению.

Оценка 2 ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Вопросы к зачёту по дисциплине

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.
2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
4. Роль и место общения в структуре деятельности.
5. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
6. Классификация общения. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
8. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.
9. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.
10. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
11. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
12. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль
13. Взаимодействие как организация совместной деятельности
14. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры
15. Невербальная коммуникация
16. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.
17. Особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.
18. Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей
19. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
20. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация
21. Сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.
22. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов
23. Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики
24. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации
25. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций
26. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
27. Роль руководителя в разрешении конфликтов.
28. Роль негативных эмоций в общении человека. Толерантное поведение
29. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
30. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
31. Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.