

Министерство образования Нижегородской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учрежде
ние
«Уренский индустриально-энергетический техникум»

Согласовано

с методическим советом

Протокол

от «27» августа 2015 г.

№ 1

Комплект
контрольно-измерительных материалов
по УД.01 Психология делового общения

г. Урень

2015 г.

Организация-разработчик: ГБПОУ «Уренский индустриальный энергетический техникум».

Разработчик:

Комарова О.И., преподаватель ГБПОУ «Уренский индустриальный энергетический техникум».

Рассмотрено:

МО педагогических работников
общеобразовательных дисциплин

№ 1 от «28» августа 2015 г.

Руководитель МО Шар

1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-измерительных материалов предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины УД.01 Психология делового общения.

Контрольно-измерительные материалы позволяют оценивать освоение умений и усвоения знаний по дисциплине.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения и профессиональной деятельности;
- устанавливать деловые контакты в зависимости особенностей по общению с соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы и взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет

деятельности		
У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет
31.Взаимосвязь общения и деятельности	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет
32. Цели, функции, виды и уровни общения	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет
33. Роли и ролевые ожидания в общении	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет
34.Виды социальных взаимодействий	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет
35. Механизмы взаимопонимания в общении	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет
36. Техники и приемы общения	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет
37. Правила слушания, ведения беседы, убеждения	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет
38. Этические принципы общения	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет
39. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Тестирование Самостоятельные работы	Дифференцированный зачет

2.Комплект контрольно-оценочных средств

Тема: Взаимосвязь общения и деятельности

Тест №1

Задание: выбрать правильный ответ

1.Процесс взаимодействия по крайней мере двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений и предполагающий взаимовлияние на состояние, взгляды, поведение и регуляцию совместной деятельности участников этого процесса, называется

- 1) общением
- 2) поведением
- 3) мышлением
- 4) все ответы неверны

2.Укажите верное утверждение.

общение и деятельность являются двумя сторонами социального бытия человека

общение является элементом любой деятельности, одновременно деятельность является условием общения вообще

- 3) общение — это особый вид деятельности
- 4) все утверждения верны
3. К функциям общения не относится
 - 1) организация совместной деятельности
 - 2) адаптация (приспособление к окружающей реальности)
 - 3) познание людьми друг друга
 - 4) формирование и развитие межличностных отношений
4. К основным механизмам взаимопонимания в процессе общения не относится
 1. идентификация
 2. эмпатия
 3. депривация
 4. рефлексия
5. Мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления
 1. идентификация
 2. аттракция
 3. рефлексия
 4. социализация
6. Осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению, называется
 1. идентификацией
 2. аттракцией
 3. рефлексией
 4. социализацией
7. Процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений, называется
 1. идентификацией
 2. аттракцией
 3. рефлексией
 4. депривацией
8. Мысленный процесс уподобления себя другому человеку с целью понять его чувства и переживания называется
 1. идентификацией
 2. аттракцией
 3. рефлексией
 4. эмпатией
9. К видам общения относится
 1. общение между реальными субъектами
 2. общение реального субъекта с воображаемым партнером
 3. общение воображаемых партнеров — художественных персонажей
 4. все вышеперечисленное
10. Сведения об окружающем мире и протекающих в нем процессах, воспринимаемых человеком или специальным устройством, называются
 1. коммуникацией
 2. информацией
 3. интуицией
 4. интродукцией
11. Коммуникация, при которой в качестве знаковой системы используется речь, называется
 1. вербальной
 2. визуальной
 3. кинетической

4. физической
12. В процессе общения как взаимодействия человек может воздействовать на такие составляющие деятельности своего партнера
 1. принятие решений
 2. коррекцию поведения
 3. мотивы и цели деятельности
 4. все вышеперечисленное верно
13. Общение людей с помощью языка называется
 1. мышлением
 2. речью
 3. фонетикой
 4. коммуникацией
14. К видам устной речи не относится
 1. диалогическая(диалоговая)
 2. монологическая
 3. кинетическая
 4. разговорная
15. К функциям речи относится
 1. воздействие
 2. сообщение
 3. обозначение
 4. все вышеперечисленное

Тест №2

1. Биосоциальное существо, обладающее членораздельной речью, сознанием, высшими психическими функциями, способное создавать орудия, пользоваться ими в процессе общественного труда:

а) человек; б) индивид; в) индивидуальность; г) личность.

2. Единичный представитель вида *homo sapiens*, биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида:

а) человек; б) индивид; в) индивидуальность; г) личность.

3. Совокупность индивидуальных особенностей человека, которые делают его существом нравственным и определяют его как члена общества:

а) человек; б) индивид; в) индивидуальность; г) личность.

4. Психолог, указавший на то, что психическое развитие человека связано с коллективным бессознательным — архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт:

а) Зигмунд Фрейд; б) Карл Юнг; в) Альфред Адлер; г) Эрих Фромм.

5. Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества

человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:

а) сублимация; б) проекция; в) компенсация; г) отрицание.

6. На какие ценности ориентирована мужская ролевая модель:

а) на признание; б) на автономию; в) на самостоятельность. г) на все вышеперечисленное.

7. Какой национальной деловой культуре свойственны такие черты, как стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность, экономность?

а) французской; б) английский; в) немецкой; г) американской.

8. Преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с другими людьми:

а) акцентуация характера;

б) патология характера;

в) норма характера;

г) возбудимость характера.

9. Стремится к материальному благосостоянию, но не любит трудиться; всего достигает обходными путями, поэтому выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой:

а) личность с демонстративной акцентуацией;

б) личность с педантичной акцентуацией;

в) личность с застревающей акцентуацией;

г) личность с возбудимой акцентуацией.

10. Пониженный фон настроения, опасения за себя, близких, робость, неуверенность в себе, крайняя нерешительность, долгое переживание неудачи, сомнения в своих действиях — все это характерно для:

а) личности с эмотивной акцентуацией;

б) личности с тревожной акцентуацией;

в) личности с дистимичной акцентуацией;

г) личности с интровертированной акцентуацией.

Задание №2. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы делаете для ее преодоления?

Тема: Виды социальных взаимодействий

Тест №3

ВАРИАНТ 1.

1. Укажите, в рамках, какой теории взаимодействия рассматриваются межличностное взаимодействие, оказывающее сильное влияние представлений усвоенных в раннем детстве, и конфликты, пережитые в этот период жизни:
 - a. Теория символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блумера;
 - b. Теория обмена Дж. Хоманса;
 - c. Психоаналитическая теория З. Фрейда;
 - d. Теория управления впечатлениями Э. Гофмана.
2. Дайте определение термину «интерактивная сторона общения».
3. Теория транзактного анализа была разработана психологом Э. Берном. Согласно этой теории, каждый человек может находиться в трех различных состояниях. Одно из состояний – «Родитель». Предложите описание данного состояния по признаку, фразам, словам.
4. Перечислите взаимодополняющие транзакции, одной из них предложите описание.

ВАРИАНТ 2.

1. Вашему вниманию предлагается пять основных стратегий поведения, в процессе взаимодействия – это:
 1. противодействие, 2. компромисс, 3. уступчивость, 4. сотрудничество, 5. избегание. Найдите и впишите в схеме место для каждой стратегии поведения.
 2. Перечислите основные принципы обращения с людьми.
 3. Теория транзактного анализа была разработана психологом Э. Берном. Согласно этой теории, каждый человек может находиться в трех различных состояниях. Одно из состояний – «Взрослый». Предложите описание данного состояния по признаку, фразам, словам.
 4. Перечислите транзакции без взаимного дополнения, предложите описание одной из них.

ВАРИАНТ 3.

1. Укажите, какая межличностная потребность в рамках совместной деятельности реализует такие модели поведения, как «отказывающееся поведение, автократическое поведение, демократическое поведение»:
 - a. Открытость;
 - b. Присоединение;
 - c. Контроль.
2. Перечислите шесть способов понравиться людям.
3. Теория транзактного анализа была разработана психологом Э. Берном. Согласно этой теории, каждый человек может находиться в трех различных состояниях. Одно из состояний – «Дитя». Предложите описание данного состояния по признаку, фразам, словам.
4. Перечислите скрытые транзакции, предложите описание одной из них.

Тема: Механизмы взаимопонимания в общении

Тест №4

1. Выберите правильный ответ. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами это:
 - a) личность;
 - b) индивидуальность.
2. Установите соответствие.

Свойства личности

Описание

1) темперамент

А) Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к риску и действиям

2) экстраверсия

Б) Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание

3) интроверсия

В) Динамическая характеристика психической деятельности.

3. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям.

Тип темперамента

Описание

1) холерик

А) Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач

2) флегматик

Б) Энергичность, порывистость, неуравновешенность, вспыльчивость, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству

3) сангвиник

В) Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость

4) меланхолик

Г) Склонность к переживанию, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений

4. Выберите правильный ответ. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности это:

а) характер;

б) темперамент.

5. Выберите правильный ответ. В течение жизни у человека могут изменяться:

а) черты характера;

б) темперамент;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

6. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:

а) свойства темперамента;

б) волевые черты характера;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

7. Установите соответствие.

Качества характера

Описание

1) целеустремленность

- А) Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь
- 2) самообладание
- Б) Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при достижении целей
- 3) самостоятельность
- В) Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели.
- 4) решительность
- Г) Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
- 5) настойчивость
- Д) Способность человека подчинять свои действия целям, которые не обходимо достигнуть.

8. Укажите этапы процесса общения.

- а) потребность в общении;
- б) ориентировка в целях общения, в ситуации общения;
- в) ориентировка в личности собеседника;
- г) планирование содержания своего общения;
- д) восприятие и оценка ответной реакции собеседника;
- е) корректировка направления, стиля, методов общения;
- ж) все ответы верны

9. Выберите правильный ответ. Информационная сторона речи характеризуется:

- а) разборчивостью;
- б) понятностью (доходчивостью);
- в) содержательностью;
- г) определенностью;
- д) все ответы верны.

10. Установите соответствие.

Сторона общения

Описание

1) Интерактивная

А) процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания

2) Коммуникативная

Б) выражается в организации взаимодействия между людьми

3) Перцептивная

В) состоит в обмене информацией между людьми, проявляется в передаче знаний и умений.

11. Выберите правильный ответ. К средствам общения относятся:

- а) язык;
- б) интонация;
- в) мимика, поза;
- г) жесты;
- д) расстояние, на котором общаются собеседники;
- е) все ответы верны.

12. Укажите, с чем связана выразительная сторона речи.

- а) с передачей информации;
- б) с передачей чувств и отношения говорящего к тому, о чем он говорит;
- в) все ответы верны.

13. Выберите правильный ответ. Невербального поведения при общении обеспечивает:

- а) создание образа партнера по общению;
- б) выражение качества и изменения взаимоотношений партнеров по общению, формирует эти отношения;
- в) уточнение, изменение понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- г) качество показателя статусно-ролевых отношений в общении;
- д) все ответы верны.

14. Выберите правильный ответ. К внешним факторам общения относятся:

- а) ситуация, в которой проходит общение;
- б) обстановка общения;
- в) личность партнера по общению;
- г) наличие общего тезауруса у партнеров по общению;
- д) все ответы верны.

15. Назовите техники эффективного слушания.

- а) задавание уточняющих вопросов;
- б) резюмирование;
- в) перефразирование;
- г) эмпатическое слушание;
- д) все ответы верны.

16. Выберите правильный ответ. Формула «Я-высказывания»:

- а) Ситуация + Я - чувство + Объяснение;
- б) Объяснение + Ситуация + Я - чувство;
- в) все ответы верны.

17. Установите соответствие.

Свойство характера
Описание

1) Ригидность

А) инертность, консервативность установок, неподатливость изменениям, вводимым инновациям, слабая переключаемость с одного вида работы на другой

2) Мобильность

Б) Пластичность, легкая податливость изменениям ситуации, легкая смена установок и суждений

18. Выберите правильный ответ. Синтоническая модель общения рассматривает общение как результат сложного взаимодействия процессов:

- а) восприятия и мышления;
- б) памяти и внимания;
- в) все ответы верны.

19. Закончите правильное утверждение. Человек с аудиальной репрезентативной системой собираясь что-то сказать

- а) перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент;
- б) прислушивается к своему внутреннему голосу;
- в) прислушиваются к своим внутренним чувствам.

20. Закончите правильное утверждение. Человек с кинестетической репрезентативной системой собираясь что-то сказать

- а) перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент;
- б) прислушивается к своему внутреннему голосу;
- в) прислушиваются к своим внутренним чувствам.

21. Закончите правильное утверждение. Человек с визуальной репрезентативной системой собираясь что-то сказать

- а) перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент;
- б) прислушивается к своему внутреннему голосу;
- в) прислушиваются к своим внутренним чувствам.

22. Охарактеризуйте речь людей-визуалов.

- а) в речи преобладают слова: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи высокий.
- б) в речи преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.;
- в) в речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.

23. Охарактеризуйте речь людей-аудиалов.

- а) в речи преобладают слова: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи высокий.
- б) в речи преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.;
- в) в речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.

24. Охарактеризуйте речь людей-кинестетиков.

- а) в речи преобладают слова: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи высокий.
- б) в речи преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.;
- в) в речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.

25. Назовите, что означает термин «синтония».

- а) «быть в гармонии с собой и другими»;
- б) «быть в гармонии с самим собой»;
- в) «ощущать дисгармонию в себе»;
- г) «ощущать дисгармонию в себе и других».

Критерии оценок:

Менее 13б -2 «неудовлетворительно»
13-16 б – 3 «удовлетворительно»
17-22 б – 4 «хорошо»
23-25 б – 5 «отлично»

Тест №5

Задание: выбрать правильные ответы или дополнить предложения

1. *Общение – это...*

- А) процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.
- Б) стремлении быть в контакте с себе подобными.

В) система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания.

2. Назовите три составляющие (аспекта) общения

3. Соедините с верными понятиями:

Содержание	- это то, ради чего у человека возникает желание общаться.
Цель	- способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации
Средства	- это информация, которая передается от одного живого существа к другому.

4. Назовите правильный путь передачи информации (общения)

- А) декодирование
- Б) каналы коммуникации
- В) кодирование
- Г) обратная связь

5. Сторона общения, которая подразумевает межличностное взаимодействие людей, организующих и осуществляющих совместную деятельность, называется...

- А) коммуникативная
- Б) интерактивная В) перцептивная

6. Межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов – это ...

- А) духовное общение
- Б) контакт масок
- В) императивное общение Г) примитивное общение Д) манипулятивное общение

7. При каком виде общения в качестве средств влияния на собеседника используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т. п.

- А) диалогическое
- Б) «контакт масок»
- В) императивное
- Г) манипулятивное
- Д) светское

8. К какому стилю речи относится общение двух знакомых, друзей.

- А) разговорный
- Б) публицистический
- В) художественный

9. Назовите виды вербального общения

10. К визуальной группе невербальных средств общения относятся:

- А) запах, прикосновение, объятия, похлопывание по плечу.
- Б) внешний вид, мимика, поза, дистанция, взгляд.
- В) тембр, тон, смех, кашель, скрежет зубами

11. Мимика – это ...

- А) движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние.
- Б) некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определенное значение или смысл.

В) это движения всего тела.

12. К какому виду жестов относятся: почесывание, подергивание отдельных частей тела, касание, пошлепывание партнера, перебирание отдельных предметов.

А) жесты-иллюстраторы

Б) жесты-регуляторы

В) жесты-адапторы

Г) жесты-эмблемы

13. что означает в разговоре частое почесывание носа, оттягивание воротничка рубашки или ослабление галстука?

А) сомнение

Б) ложь

В) злость

14. Вы заметили, что глаза вашего собеседника блуждают по комнате, останавливаясь то на картине, то на окне. Это признак того, что:

А) ему неудобно;

Б) на него произвела впечатление окружающая обстановка;

В) ему уже не интересно

15. Запах какого напитка располагает к общению?

А) кофе

Б) чай

В) Coca-Cola

Г) коньяк

16. К какой зоне, относится следующая характеристика «обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, как правило, с теми, кого не очень знают»

А) личная

Б) социальная

В) интимная

Г) публичная

17. Темперамент – это...

А) совокупность психических особенностей, связанных с эмоциональной возбудимостью;

Б) психические свойства человека, определяющие его поведение в типичных обстоятельствах;

В) это индивидуально-психологические особенности, в результате которых при одном и том же уровне ЗУН-ов одно дело у человека получается лучше другого;

18. Какая из характеристик относится к холерическому типу темперамента:

А) слабый тип нервной системы и, следовательно, нестойкий перед обстоятельствами, требующими преодоления или сильного возбуждения нервной системы;

Б) медлителен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств;

В) неуравновешенный, безудержный, у него преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.

Г) процессы возбуждения и торможения у него достаточно сильные, уравновешенные и легко подвижные.

19. Какая из характеристик относится к меланхолическому типу темперамента:

А) слабый тип нервной системы и, следовательно, нестойкий перед обстоятельствами, требующими преодоления или сильного возбуждения нервной системы;

Б) медлителен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств;

В) неуравновешенный, безудержный, у него преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.

Г) процессы возбуждения и торможения у него достаточно сильные, уравновешенные и легко подвижные.

20. *Характер – это:*

А) особенности человека, проявляющиеся через его ощущения, восприятие, обусловленные типом нервной системы, динамикой психических процессов, наследственными факторами;

Б) совокупность неустойчивых, изменяющихся психологических свойств человека, проявляющихся в зависимости от обстоятельств и условий социальной среды.

В) совокупность устойчивых индивидуально-психологических свойств, проявляющихся в жизнедеятельности человека в виде его отношения к окружающим людям, к самому себе, к деятельности, другим различным обстоятельствам бытия и т.п.

21. К какому виду акцентуации характера относится следующая характеристика: отличается неугомонностью, шумливостью, подвижностью, общительностью, склонностью к озорству, неусидчивостью, приподнятым настроением. Им свойственна переоценка собственной личности, тяга к компаниям, подчас асоциальным:

А) психостенический;

Б) циклоидный;

В) сенситивный;

Г) гипертимный;

Д) эпилептоидный.

Е) шизоидный.

Эталон ответа:

№	Ответ
1	А
2	Цель, содержание, средства
3	1-в, 2-а, 3-б
4	в, б, а, г
5	А
6	б
7	в
8	а
9	письменная и устная речь, слушание и чтение
10	б
11	а
12	в
13	б
14	б
15	а
16	б
17	а
18	в
19	а
20	в
21	г

Критерии оценки

21-19 – «отлично»

18-15 – «хорошо»

14-10 – «удовлетворительно»

9 и менее – «неудовлетворительно»

Тема: Техники и приемы общения

Тест №6

Задание: выбрать правильный ответ

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) боязливый;
- б) уверенный;
- в) покорный.

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.

Критерии оценки

24-23 – «отлично»

22-19 – «хорошо»

18-16 – «удовлетворительно»

15 и менее – «неудовлетворительно»

Тема: Правила слушания, ведения беседы, убеждения

Тест №7

Задание: выбрать правильный ответ

1. Предметом изучения психологии является:

- а) человек и его поведение;
- б) личность человека;
- в) психика во всем многообразии ее проявлений
- г) психические процессы.

2. Что из нижеперечисленного не входит в компетенцию психолога:

- а) диагностика темперамента и характера человека;
- б) профориентация учащихся выпускных классов;
- в) измерение уровня гемоглобина крови;
- г) судебно-психиатрическая экспертиза.

3.Общая психология относится к:

- а) прикладным отраслям психологии;
- б) фундаментальным отраслям психологии;
- в) психологии развития;
- г) практической психологии.

4.Общая психология это:

- а) отрасль психологической науки, изучающая закономерности этапов психического развития и формирования личности на протяжении онтогенеза человека;
- б) отрасль психологической науки, изучающая наиболее общие психологические закономерности и методы психологии, ее основные понятия;
- в) отрасль психологической науки, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп;
- г) отрасль психологии, исследующая процессы и средства информационного взаимодействия между человеком и машиной.

5. Психика это:

- а) синоним души;
- б) внутренний мир человека;
- в) системное свойство высокоорганизованной материи (мозга), заключающееся в активном отражении субъектом окружающего мира, построении на этой основе картины мира, саморегуляции поведения, саморегуляции деятельности;
- г) переживания и мышление человека.

6.Структура психики включает:

- а) сознание;
- б) бессознательное;
- в) надсознательное; г) все ответы верны.

7.Какие психические процессы не относятся к когнитивным психическим процессам:

- а) желания и влечения;
- б) восприятие;
- в) мышление;
- г) эмоции, чувства.

Критерии ответа

7 баллов – «отлично»

6-5 баллов – «хорошо»

4 балла – «удовлетворительно»

Менее 3 баллов – «неудовлетворительно»

Тема: Этические принципы общения

Тест №8

Задание : выберите правильный ответ или вставьте пропущенные слова

1. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:

а) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продащица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

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

а) да; б) нет.

3. Кем был впервые введен термин «этика»:

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

4. 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.

5. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «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.

6. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

7. 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»?

Тема: Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Тест №9

Задание : выбрать правильный ответ

1. Этикет - это:
 - а) наука о морали;
 - б) манера поведения;
 - в) общая культура.
2. Нормами этикета являются:
 - а) упорство, настойчивость;
 - б) принципиальность, непрекословность;
 - в) вежливость, тактичность.
3. 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.
4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:
 - а) вежливость;
 - б) дипломатичность;
 - в) тактичность;
 - г) предупредительность;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
5. 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).
6. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:
 - а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;

- б) не доверяй никому и уважай себя;
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);
- д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;
- е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

7. 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?

Итоговая контрольная работа

Вариант № 1.

Задание: выбрать правильный ответ

1. **Метод психологического исследования, для которого типичен сбор данных на основе письменного самоотчета испытуемого:**
 - а) Метод экспертных оценок,
 - б) Тестирование,
 - с) Анкетирование
 - д) Биографический метод
2. **Тип акцентуации личности, для которой характерно следующее: чрезмерная чувствительность, ранимость, постоянно сниженный фон настроения:**
 - а) Демонстративный
 - б) Эмоциональный
 - с) Тревожный
 - д) Возбудимый
3. **Конфликт между «хочу» и «надо» называют:**
 - а) Ролевым,
 - б) Нравственным
 - с) Мотивационным
 - д) Конфликтом неадекватной самооценки
4. **Тип темперамента, для которого типичны следующие характеристики: ровное и стабильное настроение, большая работоспособность, не способность быстро реагировать на новые ситуации:**
 - а) Меланхолик
 - б) Холерик
 - с) Флегматик
 - д) Сангвиник
5. **Определите, к какому виду относится репродуктивное мышление:**

- a) По характеру решаемых задач
 - b) По форме
 - c) По степени оригинальности и новизны
 - d) По степени развернутости
- 6. Укажите, какой мотив не относится к группе мотивов, определяемых содержанием потребностей:**
- a) Мотив аффилиации
 - b) Предметный мотив
 - c) Мотив избегания
 - d) Мотив власти
- 7. Выберите характеристику, которая отличает лидера от руководителя:**
- a) Несет ответственность за состояние дел в группе
 - b) Выбирается спонтанно в результате межличностных отношений
 - c) Располагает строго определенными возможностями санкционирования (наказания и поощрения)
 - d) Представляет свою группу во внешней организации и решает вопросы, связанные с отношениями с другими группами
- 8. К виду общения по содержанию не относят:**
- a) Когнитивное
 - b) Деловое
 - c) Мотивационное
 - d) Материальное
- 9. Данная стратегия поведения эффективна при необходимости быстрого решения конфликтной ситуации с частичным удовлетворением требований оппонентов:**
- a) конфронтация
 - b) сотрудничество
 - c) уступка
 - d) компромисс
- 10. Стиль лидерства, для которого характерен девиз: «Люди прежде всего»:**
- a) Демократичный
 - b) Товарищеский
 - c) Авторитетный
 - d) Обучающий
- 11. Укажите, к какой группе относят следующую характеристику: «это группа, поведение и психологию членов которой человек не приемлет, осуждает и отвергает»:**
- a) Нерепрезентативная группа
 - b) Антирепрезентативная группа
 - c) Репрезентативная группа
 - d) Диффузная группа
- 12. Процесс и результат приобретения индивидуального опыта – это:**
- a) Инстинкт
 - b) Рефлекс
 - c) Таксис
 - d) Научение
- 13. Способ поведения, характерный для Родителя (по Э.Берну)**
- a) Трезво, реально оценивает ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.
 - b) Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное.
 - c) эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный

14. Укажите, какой метод относят к эмпирическим методам:

- a) Анализ процессов и продуктов деятельности
- b) Сравнительный метод
- c) Генетический метод
- d) Метод обработки данных

15. Социальную установку можно охарактеризовать как:

- a) Переживание индивидом значения и смысла социального объекта
- b) Готовность к деятельности
- c) Удовлетворение витальных потребностей
- d) Статус индивида в группе

16. По А.Адлеру, стиль жизни – это стремление личности...

- a) Не быть, как все
- b) Преодолеть чувство неполноценности
- c) К обособлению
- d) Быть как все

17. Выделяют следующие составляющие общения:

- a) Коммуникативную, перцептивную и интерактивную
- b) Коммуникативную и перцептивную
- c) Коммуникативную, вербальную и перцептивную
- d) Коммуникативную, невербальную и перцептивную

18. За «нижнюю границу» малой группы принимают:

- a) Одного человека
- b) Двух человек
- c) Трех человек
- d) Четырех человек

19. К социально-психологическим причинам конфликтов относятся:

- a) Искажение и неполная передача информации участниками взаимодействия
- b) Поведение руководителя как подчиненного
- c) Учет всеми участниками дискуссии реально существующих между ними расхождений во взглядах на обсуждаемую проблему
- d) Делегирование руководителем полномочий

20. Межличностные отношения развиваются по:

- a) Вертикали и горизонтالي
- b) Вертикали и диагонали
- c) Горизонтالي и диагонали
- d) По всем направлениям

21. Коммуникатор – это:

- a) Субъект, являющийся инициатором общения, передающий информацию
- b) Способ передачи информации от одного человека к другому
- c) Человек, принимающий информацию
- d) Тип мобильных телефонов

22. Основные механизмы познания другого человека:

- a) Рефлексия
- b) Идентификация
- c) Эмпатия
- d) Все ответы верны

23. Человеческая речь характеризуется:

- a) Определенной логикой построения фраз
- b) Наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- c) Возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- d) Все ответы верны

24. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры

- a) Эмоциональные
- b) Логические
- c) Смысловые
- d) Физические

25. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- a) Совместная деятельность
- b) Сходство ситуации, в которой находятся партнеры
- c) Сходство характеристик общающихся
- d) Все ответы верные

Итоговая контрольная работа

Вариант № 2.

Задание: выбрать правильный ответ

1. Интерактивной стороне общения соответствует:

- a) общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств
- б) общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга
- в) общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия
- г) все виды

2. Для какого типа темперамента характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе?

- a) для холерика,
- б) для сангвиника,
- в) для меланхолика,
- г) для флегматика

3. Стратегия, при которой одна сторона стремится удовлетворить свои интересы за счет другой стороны - это:

- a) избегание,
- б) сотрудничество,
- в) компромисс,
- г) соперничество.

4. Конфликт между «хочу» и «хочу» называют:

- a) ролевым,
- б) нравственным,
- в) мотивационным,
- г) конфликтом неадекватной самооценки

5. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию межгрупповой конфликт:

- a) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
- б) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению,
- в) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения
- г) столкновение противоположно направленных интересов различных групп

6. Метод социометрии позволяет:

- а) Диагностировать межгрупповые отношения
- б) Оценить сплоченность группы
- в) Определить совместимость группы
- г) Выявить особенности темперамента членов группы

7. Основными недостатками метода наблюдения считают:

- а) высокий уровень субъективизма исследователя при сборе данных,
- б) ограниченность в обобщении результатов исследования, связанную с преимущественно качественным характером выводов наблюдения ,
- в) оба ответа верны,
- г) оба ответа неверны

8. Понимание получаемой информации зависит:

- а) от отношения говорящего к слушающему,
- б) от ситуации, в которой протекает общение,
- в) от личных особенностей слушающего,
- г) все ответы верны

9. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) бестактность
- б) неконтролируемость эмоционального состояния
- в) коммуникативные барьеры
- г) все ответы верны

10. укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:

- а) обе стороны обладают одинаковой властью
- б) когда иного выбора уже нет и терять уже нечего
- в) одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения конфликта
- г) все позиции верны

11. Сильные, стойкие, длительные эмоции, порождающие активность в достижении цели – это:

- а) высшие чувства
- б) настроения
- в) аффекты
- г) страсти

12. Какая из названных функций не относится к речи:

- а) средство мышления
- б) передача опыта
- в) реализация общения
- г) обозначение предмета

13. Человеческой потребностью называется:

- а) объективная нужда
- б) острое переживание
- в) система целей
- г) состояние, отвечающее нужде

14. Человеческое сознание – это:

- а) сумма знаний
- б) вся человеческая психика
- в) отношение значения и смысла
- г) наличие разума

15. Какое из перечисленных понятий является самым широким?

- а) личность
- б) человек

- в) индивид
- г) субъект

16. Как называются резко выраженные черты характера, представляющие собой крайние варианты нормы?

- а) психопатия
- б) акцентуация
- в) дезадаптация
- г) отклонение

17. Решающее значение для формирования характера имеет:

- а) обучение
- б) воспитание
- в) поощрение
- г) наказание

18. Темперамент человека проявляется:

- а) в силе характера
- б) в динамике психики и поведения
- в) в структуре сознания
- г) в системе ценностей личности

19. Одаренность – это:

- а) черта характера
- б) сочетание способностей
- в) врожденное качество ума
- г) внезапное внутреннее озарение

20. Умение ставить перед собой и другими людьми новые цели и задачи называется:

- а) целеустремленностью
- б) инициативностью
- в) активностью
- г) самостоятельностью

21. Манипулирующее воздействие проявляется в :

- а) демонстрации своей позиции
- б) в покровительственном отношении к человеку
- в) использовании человека в корыстных целях
- г) защите своих интересов

22. Особенность невербального общения:

- а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
- г) все ответы верные

23. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это:

- а) гипноз
- б) аффилиация
- в) аттракция
- г) заражение

24. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- а) края
- б) первичности

- в) ореола
- г) бумеранга

25. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация**
- в) идентификация
- г) обобщение

Итоговая контрольная работа

Вариант № 3

Задание: выбрать правильный ответ

- 1. Основные качества манипулятора:**
 - а) недоверие к себе и другим
 - б) лживость
 - в) примитивность чувств
 - г) все ответы верны**
- 2. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.):**
 - а) транзакция
 - б) ролевые ожидания
 - в) социальная роль**
 - г) психологический контакт
- 3. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.**
 - а) светское
 - б) ролевое**
 - в) деловое
 - г) примитивное
- 4. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.**
 - а) деловое
 - б) манипулятивное**
 - в) светское
 - г) формально-ролевое
- 5. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...**
 - а) незавершенного действия
 - б) бумеранга
 - в) новизны
 - г) ореола**
- 6. Существенный признак внушения:**
 - а) некритическое восприятие информации**

- б) недоверие
- в) критичность
- г) эмпатия

7. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

а) психическое заражение

б) конформность

- в) убеждение
- г) подражание

8. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

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

9. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

а) комплимент

б) лесть

- в) критика
- г) оценка

10. Формы реализации делового общения:

а) оперативка

б) переговоры

- в) брифинг
- г) видеоконференция

11. Укажите первый этап в последовательности этапов делового общения:

а) установление контакта

- б) выявление мотивов общения**
- в) взаимодействие**
- г) завершение общения**

12. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое**

13. Вербальная коммуникация – это передача информации:

- а) при помощи слов
- б) мимики
- в) жестов
- г) дистанций

14. Для нормального формирования личности конфликты:

- а) терпимы, но не желательны
- б) необходимы**

- в) конфликтов не должно быть совсем
- г) наличие конфликтов не имеет значения

15. Человек, который вступает в контакт с обеими противоборствующими сторонами, способствует сближению позиций, называется:

- а) конфликтоген
- б) соучастник
- в) арбитр
- г) посредник

16. Каждый человек может являться:

- а) членом только одной единственной группы
- б) членом только одной большой и одной малой группы
- в) членом только двух малых групп
- г) членом многих больших и малых групп одновременно

17. Группа, воспринимающая речь, называется:

- а) сообщество
- б) общественность
- в) аудитория
- г) корпорация

18. Информация, передаваемая среди людей по неформальным каналам сообщения, называется:

- а) рекомендации
- б) распоряжения
- в) слухи
- г) новости

19. Толпа – это:

- а) сообщество людей, объединенных отношениями членства
- б) бесструктурное скопление людей, объединенных объектом внимания
- в) сообщество людей, обладающих внутренней структурой и лидером
- г) то же, что большая группа

20. Социальная лень возникает, когда человек работает:

- а) в одиночестве
- б) в коллективе, где учитывается вклад каждого
- в) в коллективе, где учитывается только общий вклад
- г) под наблюдением посторонних

21. Общение, направленное на скрытое побуждение партнера к совершению определенных действий, называется:

- а) светским
- б) деловым
- в) манипуляционным
- г) фатическим

22. Вид устойчивых, индивидуально избирательных межличностных отношений, с взаимной привязанностью их участников – это:

- а) кооперация
- б) дружба
- в) конкуренция

г) изоляция

23. Вы находитесь в 1 метре от человека. Это его зона:

а) личная

б) интимная

в) публичная

г) социальная

24. Паралингвистика изучает:

а) иностранные языки

древние, мертвые языки

в) звуки, не входящие в состав речи

г) интонации в речи

25. Сжатые кулаки означают:

а) внутреннее возбуждение, агрессивность

б) стремление уйти от проблемы

в) симпатию к собеседнику

г) спокойствие

Итоговая контрольная работа

Вариант № 4

Задание: выбрать правильный ответ

1. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет означают:

а) открытую враждебность

б) открытость, доброжелательность

в) скрытую неприязнь

г) огорчение

2. Проксемика изучает:

а) дистанции в общении

б) визуальный контакт

в) роль прикосновений в общении

г) неречевые звуки

3. Фатическое общение – это:

а) обсуждение серьезных вопросов

б) деловое общение

в) пустая болтовня

г) общение с глазу на глаз

4. Следование какому-либо примеру, образцу – это:

а) понимание

б) убеждение

в) подражание

г) заражение

5. Эффект края – это влияние на восприятия личности:

а) только первого впечатления

б) первого и последнего впечатления

в) только последнего впечатления

г) сведений, полученных от других людей

6. Эмпатия – это:

- а) осознание уникальности собственной личности
- б) эмоциональное сопереживание, чувствование другого человека
- в) отвращение ко всему миру
- г) то же, что и эгоизм

7. Аттракция – это:

- а) возникновение привлекательности при восприятии одного человека другим
- б) отвращение, нежелание находиться рядом с другим человеком
- в) приписывание другим собственных недостатков
- г) приписывание другим собственных достоинств

8. Диалоги и монологи на бытовые темы обычно оформляются в стиле:

- а) публицистическом
- б) разговорном
- в) деловом
- г) научном

9. Реципиент – это человек, который данное сообщение:

- а) принимает
- б) передает
- в) и то, и другое
- г) ни то, и ни другое

10. К внутренним помехам слушанию относят:

- а) размышления на посторонние темы
- б) недостаточно громкая речь собеседника
- в) отвлекающая манера собеседника, его манеры
- г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет

11. Оценка личностью самой себя, своих возможностей и качеств, это:

- а) самовыражение
- б) самооценка
- в) саморегуляция
- г) самоутверждение

12. Коллектив – это:

- а) группа людей, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями
- б) Совокупность людей, совместно проводящих досуг
- в) объединение людей, связанных общими целями, стремлениями
- г) объединение людей, связанных общими целями, стремлениями, с определенной структурой, органами управления

13. В отношениях между людьми любовь от влюбленности отличает:

- а) эмпатия
- б) сексуальное влечение
- в) симпатия
- г) уважение

14. Правила конструктивного общения:

- а) проявление интереса к проблемам партнера
- б) высокомерие, заносчивость
- в) подчеркивание собственной значимости

г) позиция «сверху»

15. Высшая степень интимного сближения людей, предполагающее глубокую привязанность, взаимную заботу, самосовершенствование – это:

а) симпатия

б) антипатия

в) эмпатия

г) любовь

16. Один из факторов дестабилизации современной семьи:

а) улучшение уровня жизни

б) многодетность

в) возрождение религиозных традиций

г) материальная независимость женщины

17. Самым универсальным средством коммуникации является:

а) кинесика

б) мышление

в) проксемика

г) речь

18. Стратегия выхода из конфликта, включающая обсуждение проблемы, поиск решения, в максимальной степени удовлетворяющего интересы обеих сторон:

а) конкуренция

б) избегание

в) компромисс

г) сотрудничество

19. «Эффект....» проявляется в том, что первая информация о человеке воспринимается как очень существенная.

а) ореола

б) стереотипности

в) проецирования

г) первичности

20. Ценностно-ориентированное единство, показывающее степень совпадения оценок и позиций группы по отношению к задачам и событиям значимым для группы — это:

а) аттракция

б) эмпатия

в) внутригрупповая идентификация

г) сплоченность

21. Стратегия поведения в конфликте, когда человек отказывается отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки:

а) соперничество

б) уступка

в) избегание

г) сотрудничество

22. Социометрические методы позволяют изучать:

а) интеллект

б) качество работы

в) межличностные отношения в коллективе

г) все вышеперечисленное

23. Передача информации в словесной форме – это коммуникация:

а) невербальная

б) непрямая

в) вербальная

г) голосовая

24. Фатическое общение характеризуется использованием коммуникативных средств:

а) для передачи общественно важной информации

б) для передачи деловой, конфиденциальной информации

в) только для поддержания процесса общения

г) для воспитательного воздействия на собеседника

25. Покусывание ногтей означает:

а) желание выглядеть сильным

б) готовность к агрессии

в) нежелание молчать

г) внутреннее беспокойство

Эталон ответа

Вариант № 1.

1. с	2. в	3. в	4. с	5. с
6. в	7. в	8. в	9. d	10. в
11. в	12. d	13. в	14. а	15. а
16. в	17. а	18. с	19. а	20. а
21. а	22. d	23. d	24. с	25. d

Вариант № 2.

1. в	2. в	3. г	4. в	5. г
6. а	7. в	8. г	9. г	10. а
11. г	12. а	13. а	14. в	15. б
16. б	17. б	18. б	19. б	20. б
21. в	22. г	23. в	24. б	25. б

Вариант № 3

1.г	2.в	3.б	4.б	5.г
6.а	7.б	8.б	9.б	10.б
11.а	12.г	13.а	14.б	15.в
16.г	17.в	18.в	19.б	20.в
21.в	22.б	23.а	24.г	25.а

Вариант № 4

1.б	2.г	3.в	4.в	5.б
6.б	7.а	8.б	9.а	10.а
11.б	12.г	13.г	14.а	15.г
16.г	17.г	18.г	19.г	20.г
21.б	22.в	23.в	24.в	25.г

2. Пакет экзаменатора

Пакет экзаменатора		
Задания теоретические проводятся в форме тестового контроля		
Объекты оценки	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1 «Паспорт комплекта кон- трольно-оценочных средств»)	Отметка о выполнении
Знания		
31 Взаимосвязь общения и деятельности	Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности	
32 Цели, функции, виды и уровни общения	Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения	
33 Роли и ролевые ожидания в общении	Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении	
34 Виды социальных взаимодействий	Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий	
35 Механизмы взаимопонимания в общении	Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении	
36 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Грамотность использования различных техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.	
37 Этические принципы общения	Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения. Грамотность использования правил делового этикета.	
38 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Точность и полнота знаний по определению источников, причин, видов конфликтов. Грамотность использования	

	различных способов разрешения конфликтов	
Умения		
У1 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Грамотность использования психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения	
У2 Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении	

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: кабинет учебной дисциплины.
2. Требования охраны труда: инструктаж по технике безопасности.
3. Оборудование: индивидуальное рабочее место.
5. Технические средства: компьютер, мультимедиапроектор, экран.
6. Можно воспользоваться учебной литературой и интернет-источниками.