

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  
(АНО ПО «СТЭК»)**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор АНО ПО «СТЭК»  
\_\_\_\_\_ М.Д. Фоминская  
«31» августа 2020 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*программы подготовки специалистов среднего звена по специальности  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)*

базовый уровень подготовки  
среднее общее образование  
очная форма обучения

г. Ставрополь, 2020 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 69.

### **Разработчики**

Автономная некоммерческая  
организация профессионального  
образования «Ставропольский торгово-  
экономический Колледж»

*Преподаватель Прохорова И.С.*

### **РАССМОТРЕНО**

на заседании цикловой комиссии  
общеобразовательных дисциплин

Протокол № 1

от «31» августа 2020 г.

Председатель комиссии

\_\_\_\_\_ /Гордиенко Е.С./

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»	4
2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	25

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

## 1.1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Психология общения.

ФОС включает материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан на основании:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 69.

- программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям);

- рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения».

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения учебной дисциплины Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) базовой подготовки следующими умениями, знаниями, а также динамично формировать общие компетенции, проверка которых осуществляется комплексно

Таблица 1

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Основные показатели оценки результатов
--	---	---

<b>Умения</b>		
У1 анализировать коммуникационные процессы в организации; определять особенности эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами.	ОК 01-06 ОК 09-10	проанализированы коммуникационные процессы в организации; определены особенности эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами
<b>Знания</b>		
З1 - основные правила и концепции взаимодействия людей в организации	ОК 01-06 ОК 09-10	изучены основные правила и концепции взаимодействия людей в организации.

### **1.3. Система оценивания**

Система оценивания включает основные показатели оценки результатов обучения, сформулированные как характеристики деятельности обучающихся, и соответствуют заявленным компетенциям. Основные показатели оценки результатов обучения в полной мере раскрывают специфику соответствующих компетенций: соответствуют знаниям, умениям и практическому опыту по ФГОС, охватывают весь цикл действий (работ) обучаемого, предусматривают возможность контроля и оценки в процессе обучения на базе образовательной организации и при прохождении производственной практики на базе работодателя.

В программе содержится перечень типовых заданий, обеспечивающий текущий контроль и промежуточную аттестацию. Оценка результатов освоения программы происходит с использованием тестовой и деятельностной технологии оценки, на единой критериальной основе. Предъявить обучающему результат обучения позволяют устная и письменная методики, с использованием текущего, промежуточного контроля, в виде устных ответов, тестовых заданий, практических работ и дифференцированного зачета.

Комплекс форм и методов контроля и оценки предусматривает оценку результатов обучения при выполнении практических занятиях и самостоятельной работы, в соответствии с тематическим планом.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и ситуационных задач.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета, в основе которой лежат вопросы, практические задания.

## 2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Задания текущего контроля Оценочное средство: Вопросы для устного опроса

ТЕМА 1. Сущность общения: понятие, виды средства.

1. Объясните термин «общение». Раскройте понятие «сущность общения» и его виды.

2. Какова структура делового общения?

3. В чем отличие светского общения от делового общения?

4. Охарактеризуйте функции общения.

5. Охарактеризуйте средства общения.

6. В каких формах реализуются деловые отношения?

7. Как еще называется вид общения «контакт масок»?

Тема 2. Структура общения.

1. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?

Назовите функции невербальных коммуникаций?

2. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?

3. Какие факторы определяют особенности невербального языка?

4. Раскройте сущность невербального общения.

5. Приведите классификацию невербальных средств общения.

6. Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и невербальных средств общения?

ТЕМА 3. Деловое общение: его виды и формы.

1. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?

2. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?

3. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?

4. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?

5. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?

6. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?

ТЕМА 4. Приемы, повышающие эффективность делового общения

1. Объясните, зачем необходимо создание благоприятного психологического климата в процессе организации деловых бесед, переговоров?

2. Раскройте содержание психологических приемов повышения эффективности делового общения?

3. Русская поэтесса Марина Цветаева: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

4. Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка вопросов и техника ответов?

5. Что вы подразумеваете под выражением «нейтрализация замечаний» и «защита от некорректных собеседников»?

6. Охарактеризуйте стили делового общения.

7. Какие основные группы уловок-манипуляций в общении вы знаете? Особенности манипуляции как метода воздействия на партнера?

ТЕМА 5. Конструктивное общение.

1. «Весь мир – театр, и люди в нем – актеры». Как Вы понимаете эту фразу В.

Шекспира?

2. В чем заключается особенность ролевого поведения личности?
3. Понятие «управленческие отношения» и их роль в организации.
4. Какими морально-этическими качествами должен обладать современный руководитель?
5. Какими коммуникативными и волевыми качествами должен обладать руководитель?
6. Какими организационно-административными качествами должен обладать современный руководитель?
7. Какие виды аргументов в споре, с вашей точки зрения, предпочтительнее использовать в споре?
8. Охарактеризуйте четыре правила В. Леви, помогающие нейтрализовать аргументы в споре с эгоистом.

ТЕМА 6. Психологические закономерности общения в профессиональной деятельности.

1. Дайте определение понятию «стиль руководства».
2. Какие методы управленческого воздействия вы знаете?
3. Опишите основные стили руководства, которые вы знаете. Какой стиль на ваш взгляд является наиболее продуктивным?
4. От каких факторов зависит стиль руководства?
5. Проанализируйте основные плюсы и минусы коллегиального принятия решений.
6. В чем состоят особенности администраторской функции руководства?
7. Дайте характеристику коммуникативно-регулирующей функции руководства.
8. Опишите типичные характеристики и особенности «трудного руководителя».
9. В чем состоят общие и распространенные черты «трудных сотрудников»? Как они проявляются и какие существуют подходы к работе с ними?

ТЕМА 7. Конфликты в организациях.

1. Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».
2. Назовите типы и виды конфликтов.
3. Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
4. Какие методы управления конфликтами вы знаете?
5. Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.
6. Представьте анализ типов конфликтных личностей.
7. В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного конфликтов?

ТЕМА 8. Стратегии и стили поведения в конфликте.

1. Охарактеризуйте основные стили поведения в конфликте
2. Какими принципами следует руководствоваться при разрешении конфликта?
3. Для чего современному специалисту нужно знать основные параметры группы?
4. Опишите систему понятий, описывающих положение индивида в группе.
5. Какова композиция Вашей учебной группы?

ТЕМА 9. Управление конфликтом.

1. Опишите способы конструктивного поведения в конфликте.
2. Опишите роль руководителя в разрешении конфликта.
3. Как стиль руководства влияет на психологический климат коллектива?
4. Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов.
5. Каковы основные правила бесконфликтного общения?
6. Сформулируйте правила поведения с «трудными людьми» в ситуации конфликта.

Дескриптор компетенции	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Знания	Отлично	Полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, излагает материал последовательно и правильно, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
	Хорошо	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1–2 несущественные ошибки, которые сам же исправляет, затрудняется привести самостоятельно составленные примеры; делает выводы, но они требуют дополнительной аргументации.
	Удовлетворительно	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного материала, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.
	Неудовлетворительно	Не соответствует «удовлетворительно»

### Оценочное средство: Тестирование

Тема: Сущность общения: понятие, виды средства.

1. К видам общения относятся:

- а) ролевое общение;
- б) деловое общение;
- в) светское общение;
- г) верны все ответы.

2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

- а) перцептивная;
- б) коммуникативная;
- в) интерактивная;
- г) нейтральная.

3. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

- а) либеральный;
- б) индивидуальный;
- в) демократический;
- г) авторитарный.



4. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:
- а) личностное общение;
  - б) светское общение
  - в) примитивное общение;
  - г) деловое общение.
5. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:
- а) на манипулятивном;
  - б) на высшем;
  - в) на примитивном;
  - г) на деловом?
6. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:
- а) текстовую форму сообщения;
  - б) слова;
  - в) интонацию;
  - г) мимику и жесты.
7. Человек, направляющий информацию в общении:
- а) реципиент;
  - б) проводник;
  - в) коммуникатор;
  - г) приемник.
8. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:
- а) «частное, не разделяемое ни с кем»;
  - б) «общее, разделяемое со всеми»;
  - в) «целое, не делимое на части»;
  - г) «особенное, не похожее на других».
9. Стилистический барьер общения возникает:
- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
  - б) из-за невнятной речи;
  - в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
  - г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
10. К видам компетентности не относят:
- а). менеджерскую
  - б). Коммуникативную
  - в). профессиональную
  - г). Квалификационную

Тема Структура общения.

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:
- а). общение
  - б). восприятие
  - в) взаимодействие
  - г). идентификация
2. Характеристика делового общения:
- а). партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
  - б). общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
  - в). основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
  - г). все ответы правильные

3. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
- неформальное общение
  - деловое общение
  - конфиденциальное общение
  - нет правильного ответа
4. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:
- восприятие
  - Коммуникация
  - взаимодействие
  - эмпатия
- 5). Обратная связь:
- препятствует коммуникативному процессу
  - способствует коммуникативному процессу
  - иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
  - все ответы правильные
6. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
- без обратной связи
  - с истинной обратной связью
  - с неистинной обратной связью
  - с истинной и неистинной обратной связью
7. Виды коммуникации:
- первичные и вторичные
  - главные и второстепенные
  - вербальные и речевые
  - вербальные и невербальные
8. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:
- отдавайте предпочтение длинным предложениям
  - никаких скороговорок
  - держите паузу
  - берите в руки что поярче и расставляйте акценты
9. К эффективным приёмам слушания не относят:
- активная поза слушающего
  - умение задавать уточняющие вопросы
  - активное слушание
  - нерефлексивное слушание
10. Как быть внимательным вовремя беседы?
- не доминируйте во время беседы
  - не давайте волю эмоциям
  - смотрите на собеседника
  - не принимайте позы обороны

Тема: Деловое общение: его виды и формы.

1. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:

- общение как своеобразная речевая техника;
- общение как искусство любить людей
- общение как взаимодействие людей;
- общение как познание друг друга и самосовершенствование.

2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
- а) перцептивная;
  - б) коммуникативная
  - в) интерактивная;
  - г) нейтральная.
3. Стил ь общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
- а) либеральный;
  - б) индивидуальный;
  - в) демократический;
  - г) авторитарный.
4. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:
- а) личностное общение;
  - б) светское общение;
  - в) примитивное общение;
  - г) деловое общение?
5. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:
- а) на манипулятивном;
  - б) на высшем;
  - в) на примитивном;
  - г) на деловом?
6. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:
- а) текстовую форму сообщения
  - б) слова;
  - в) интонацию;
  - г) мимику и жесты.
7. Человек, направляющий информацию в общении:
- а) реципиент;
  - б) проводник;
  - в) коммуникатор;
  - г) приемник.
8. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:
- а) «частное, не разделяемое ни с кем»;
  - б) «общее, разделяемое со всеми»;
  - в) «целое, не делимое на части»;
  - г) «особенное, не похожее на других».
9. Стилистический барьер общения возникает:
- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
  - б) из-за невнятной речи;
  - в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
  - г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.
10. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций - это:
- а) стереотипы;
  - б) предвзятые представления;
  - в) пренебрежение фактами;
  - г) всё вышеперечисленное.

Тема: Приемы, повышающие эффективность делового общения.

1. Установление сходства одного человека с другим - это:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация
- ;г) идентификация.

2. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

3. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций - это:

- а) стереотипы;
- б) предвзятые представления;
- в) пренебрежение фактами
- ;г) всё вышеперечисленное.

4. Установление сходства одного человека с другим - это:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация;
- г) идентификация.

5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация
- ;г) стереотипизация.

6. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению

- :а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

7. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке —на оценку его отдельных качеств, называется:

- а) эффектом «ореола»
- б) эффектом «проецирования»;
- в) эффектом «авансирования»;
- г) эффектом «последней информации».

8. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) аттракция
- ;г) самоопределение.

9. Поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам:

- а) уход;
- б) приспособление;
- в) компромисс;

г) соперничество.

10. Барьер общения, который возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей:

- а) эстетический;
- б) интеллектуальный;
- в) моральный;
- г) мотивационный.

Тема: Конфликты в организациях.

1. Конфликт, вызванный у человека борьбой своих мотивов, установок, возможностей

- а) межличностный;
- б) межгрупповой;
- в) внутригрупповой;
- г) внутриличностный

2. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- а) жест
- б). походка
- в). мимика
- г). все ответы правильные

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

- а). интимная
- б). социальная
- в). личная
- г). публичная

4. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

- а). публичная
- б). социальная
- в) интимная
- г). личная

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

- а) интимная
- б). личная
- в) социальная
- г) Публичная

6. Формальному общению соответствует дистанция:

- а) более 3,6 м
- б). 0...0,5 м
- в) 0,51...1,2 м
- г) 1,21...3,6 м +

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

- а). слишком быстрая
- б) слишком громкая
- в) слишком медленная
- г) неразборчивая

8. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного:

- а) непринужденность;
- б) неопределенность;
- в) принудительность;
- г) разобщенность.

9. По объему конфликты подразделяют на:

- а) внутриличностные;

- б) межличностные;
  - в) между личностью и группой;
  - г) верны все ответы.
- 10 Поведение в конфликтной ситуации, выражающееся в самоустранении:
- а) компромисс;
  - б) приспособление;
  - в) избегание;
  - г) соперничество.

#### Шкала оценивания результатов тестирования

Оцениваемый показатель	Количество баллов, обеспечивающих получение оценок			
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Количество тестовых заданий				
10	10-9	7-8	6	От 0 до 5

## 2.2. Задания промежуточного контроля

### ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1. Сущность общения как процесса.
2. Виды общения.
3. Структура делового общения.
4. Функции общения.
5. Барьеры общения.
6. Основные правила общения.
7. Коммуникативная сторона общения.
8. Интерактивная сторона общения.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Невербальные компоненты общения.
11. Виды межличностных отношений в группе.
12. Понятие психологического климата в коллективе.
13. Установление психологического контакта (правила повышения эффективности общения).
14. Характеристика приемов повышения эффективности делового общения.
15. Постановка вопросов и техника ответов.
16. Нейтрализация замечаний и защита от некорректных собеседников.
17. Стили общения.
18. Ритуальное общение.
19. Манипулятивное общение.
20. Гуманистическое общение.
21. Понятие группы. Композиция группы.
22. Коммуникативная структура группы. Лидерство в группе.
23. Понятие конфликта и его сущность.
24. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт.
25. Причины конфликтов в организации.
26. Способы разрешения конфликтов.
27. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
28. Методы управления конфликтами.
29. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
30. Типы конфликтных личностей.
31. Основные правила бесконфликтного общения.

32. Понятие стресса и его особенности.
33. Профилактика стрессов в деловом общении.
34. Влияние выполняемых личностью социальных ролей на ее психологические особенности.
35. Особенности ролевого поведения личности.
36. Психологические приемы влияния на партнера.
37. Стили управления коллективом.
38. Типы руководителей.
39. Особенности взаимоотношений между мужчиной и женщиной в коллективе в процессе делового общения.
40. Фазы делового общения.
41. Приемы повышения эффективности делового общения.
42. Установление контакта.
43. Умение выйти из контакта.
44. Основные этапы деловых переговоров.
45. Стили делового общения партнеров.
46. Манеры общения.
47. Особенности делового общения в разных странах.
48. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
49. Этапы деловых переговоров.
50. Взаимодействие с различными типами партнеров.
51. Проксемические особенности делового общения.
52. Значение визуального контакта в деловом общении.
53. Формы делового общения.
54. Деловая беседа как основная форма делового общения.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА**

1. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
  - 1) общению;
  - 2) деловому общению;
  - 3) ролевому общению
  - 4) светскому общению

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информации, взаимного влияния.  
Сопереживания, взаимного понимания друг друга.

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

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

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условие для сотрудничества людей.
2. К видам общения относятся:
  - а) ролевое общение;
  - б) деловое общение;
  - в) светское общение;
  - г) верны все ответы.
3. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
  - а) коммуникативные барьеры;
  - б) бестактность;

- в) неконтролируемость эмоционального состояния;
  - г) верны все ответы.
4. По объему конфликты подразделяют на:
- а) внутриличностные;
  - б) межличностные;
  - в) между личностью и группой;
  - г) верны все ответы.
5. В переводе с английского «дистресс» это:
- а) нажим;
  - б) горе;
  - в) несчастье;
  - г) верны все ответы.
6. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
- а) учитывать этические нормы и правила;
  - б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы давления;
  - в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы
  - г) верны все ответы.
7. Знание приличий, умение держать себя в обществе, так чтобы заслужить всеобщее одобрение, выражается понятием:
- а) деловой этикет;
  - б) профессиональный этикет;
  - в) светский этикет;
  - г) ни один из ответов не верен.
8. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
- а) руки скрещены на груди;
  - б) руки на бедрах; в) рука, поддерживающая подбородок;
  - г) все ответы верны.
9. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно, стоящие на полу, взгляд отсутствующий?
- а) отсутствие интереса;
  - б) отклонение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
  - в) недостаток уверенности.
  - г) все ответы верны.
10. Комплимент и лесть это одно и то же?:
- а) да;
  - б) нет;
  - в) это слова, дополняющие друг друга; г) да, если .....
11. Какие из перечисленных качеств руководителя являются коммуникативными:
- а) вежливость;
  - б) практический опыт;
  - в) тактичность;
  - г) верны все ответы.
12. Что из перечисленного является аспектом культуры речи:
- а) правильность;
  - б) коммуникативность;
  - в) этичность;
  - г) все ответы верны.
13. Этика деловых отношений – это учение о:
- а) правильном поведении бизнесменов
  - б) проявлении морали и нравственности во взаимоотношениях деловых партнеров;



в) смысле предпринимательской деятельности;

г) верны все ответы.

14. Эффективным приемом расположения к себе партнера в начале делового разговора выступает:

а) внушение партнеру сознания его собственной значимости

б) проявление исключительного внимания к партнеру;

в) предъявление тех вопросов, на которые партнеру приятно отвечать;

г) все ответы верны.

15. Факты и то, как участники совещания их оценивают, легче и быстрее получить, используя:

а) закрытые вопросы;

б) открытые вопросы;

в) риторические вопросы;

г) дискуссионные вопросы.

16. На каком этапе деловой беседы преобладает аффективный аспект ее проведения:

а) подготовительный;

б) начальный;

в) центральный;

г) заключительный.

17. Что из перечисленного не является задачей этапа завершения деловой беседы:

а) достижение альтернативной цели;

б) обеспечение благоприятной атмосферы;

в) составление резюме;

г) совместный поиск решения проблемы.

18. Что из перечисленного не является постоянным пунктом повестки дня:

а) открытие совещания;

б) обзор повестки дня;

в) дискуссия по вопросам;

г) обсуждаемые вопросы.

19. Форма делового общения, осуществляемая в условиях разнородных интересов сторон:

а) беседа;

б) совещание;

в) переговоры;

г) деловая корреспонденция.

20. По этимологии слово «этика» происходит от греч. Ethos, что означает:

а) справедливость;

б) привычка, нрав;

в) порядок;

г) долг, норма.

21. Тактический прием, используемый, когда основные моменты уже согласованы:

а) блеф;

б) выдвижение требований в последний момент;

в) салями;

г) выжидание.

22. Отражать людей в контакте можно следующим способом:

а) через язык тела;

б) через речь;

в) через чувства;

г) все ответы верны.

23. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий

участников для достижения совместных целей при одновременном разделении между ними

функций, ролей и обязанностей:

- а) конкуренция;
- б) кооперация;
- в) ни один ответ не верен.

24. По длительности ведения переговоры бывают:

- а) краткие;
- б) многосторонние;
- в) двусторонние;
- г) целевые.

25. Кинесика изучает:

- а) прикосновение в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве;
- г) не верен ни один ответ

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

- а) императивная;
- б) интерактивная;
- в) манипулятивная;
- г) верны все ответы.

27. Что такое роль. Какие роли вам приходится исполнять в течении дня:

- а) студента;
- б) любящего сына (дочери);
- в) опытного руководителя;
- г) компетентного специалиста.

28. В деловом общении, прежде всего учитываются:

- а) особенности личности;
- б) возраст;
- в) настроение;
- г) интересы дела.

29. Укажите позиции правильного поведения, в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, рассматривайте все

- предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) верны все ответы.

30. Укажите правильный ответ. Признак открытости - это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги

31. Общение, осуществляемое при непосредственном контакте собеседников:

- а) межличностное;
- б) межгрупповое;
- в) прямое;
- г) косвенное.

32. Когда партнер в деловой беседе утверждает что-либо явно ошибочное, надо:

- а) отказать себе в удовольствии немедленно его уличить;
- б) прекратить с ним общение;
- в) начать свой ответ с замечания;
- г) сменить тему разговора.

33. Какой из приведенных ниже стилей не соответствует задачам ведущего при проведении делового совещания:
- а) дипломатический;
  - б) демократический;
  - в) авторитарный;
  - г) нет правильного ответа.
34. Что из перечисленного не является задачей начального этапа деловой беседы:
- а) установление контакта с собеседником;
  - б) создание рабочей атмосферы;
  - в) привлечение внимания к деловому разговору;
  - г) определение темы разговора и выявление различий во взглядах.
35. Деловой этикет способствует:
- а) успеху в деловых отношениях;
  - б) сближению интересов партнеров;
  - в) установлению взаимопонимания и доверия;
  - г) верны все ответы.
36. В речевом этикете делового человека большое значение имеет:
- а) комплимент;
  - б) манипуляция;
  - в) лесть;
  - г) внушение.
37. В основе духовных межличностных отношений лежат:
- а) этические нормы;
  - б) неформальные контакты;
  - в) эмоциональные состояния людей и их психологические особенности;
  - г) обмен информацией.
38. Функция делового общения, которая служит для демонстрации собственных знаний, умений?
- а) интерактивная;
  - б) трансляционная;
  - в) самовыражения;
  - г) социального контроля.
39. Деловая речь предполагает, прежде всего:
- а) информативность;
  - б) определенность;
  - в) эмоциональность;
  - г) проблемность.
40. В результате использования приема «золотые слова»:
- а) возникает атмосфера уважения;
  - б) происходит настрой на доверительную беседу;
  - в) возникают положительные эмоции;
  - г) верны все ответы.
41. К показателям культуры речи относятся:
- а) словарный состав и словарный запас;
  - б) произношение;
  - в) грамматика;
  - г) все ответы верны.
42. Какие позиции в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
- а) обдумывает, как бы эффектнее показать свою начитанность;
  - б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;  
г) сосредоточен на своих личных проблемах.
43. Просодика – это:  
а) особенности произношения;  
б) тембр голоса, его высота и громкость;  
в) интонация;  
г) все ответы верны.
44. Морально-этические качества руководителя – это:  
а) честность;  
б) обязательность;  
в) добросовестность;  
г) верны все ответы.
45. Что из представленных правил не соответствует деловому этикету: а) будьте во всем пунктуальны;  
б) говорите то, что думаете;  
в) одевайтесь, как принято;  
г) говорите и пишите хорошим языком.
46. Прием начала беседы, позволяющий кратко изложить суть проблемы:  
а) прием снятия напряженности;  
б) прием «зацепки»;  
в) прием стимулирования игры воображения;  
г) прием прямого подхода.
47. Какой из перечисленных типов совещаний выделяется не по составу участников:  
а) оперативное;  
б) расширенное;  
в) представительное;  
г) с узким составом.
48. Основная задача этапа завершения переговоров:  
а) создание благоприятной атмосферы;  
б) разработка новых идей;  
в) принятие решения;  
г) все ответы верны.
49. Отметьте позицию, которая не способствует успеху делового общения:  
а) учитывать интересы собеседника;  
б) говорить только о себе;  
в) видеть положительное в собеседнике;  
г) находить общее с собеседником.
50. Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают, прежде всего, на единство:  
а) морально-этических и эстетических норм;  
б) социальных и психологических явлений;  
в) субъективных и объективных причин поведения;  
г) верны все ответы.
51. 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, что это означает?  
а) желание действовать активно;  
б) задумчивость;  
в) критическое оценивание;  
г) все ответы верны.

52. Функции беседы – это:
- а) взаимное общение работников из одной деловой сферы;
  - б) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
  - в) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
  - г) верны все ответы.
53. Деловое общение должно строиться на моральных качествах личности:
- а) честность и совесть;
  - б) долг;
  - в) достоинство;
  - г) верны все ответы.
54. К видам общения относится:
- а) невербальное общение;
  - б) деловое общение;
  - в) вербальное общение;
  - г) верны все ответы.
55. Одно из главных требований к деловому письму – оно должно быть:
- а) по возможности более подробным;
  - б) лаконичным, недлинным;
  - в) интригующим;
  - г) все ответы верны.
56. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?
- а) партнер слышит только то, что хочет услышать;
  - б) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями и переживаниями;
  - в) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
  - г) все ответы верны.
57. Знание приличий, умение держать себя в обществе так, чтобы заслужить всеобщее одобрение, выражается понятием:
- а) деловой этикет;
  - б) профессиональный этикет;
  - в) светский этикет;
  - г) нет верного ответа.
58. Функция делового общения, которая служит для регламентации поведения и деятельности собеседников:
- а) интегративная;
  - б) социального контроля;
  - в) самовыражения;
  - г) социализации.
59. В речевом этикете деловых людей большое значение имеет:
- а) лесть;
  - б) манипуляция;
  - в) комплимент;
  - г) внушение.
60. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
- а) пунктуальности;
  - б) правильного выбора места проведения;
  - в) использования обращения по имени;
  - г) все ответы верны.

## ПЕРЕЧЕНЬ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Тема: Сущность общения: понятие, виды средства.

Задача 1. Подумайте, с кем из знакомых у вас не сложилось общение. Как вы должны изменить свое поведение, чтобы изменилось качество общения с данным человеком?

Задача 2. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

3. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Непомешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно...Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал— книги нет как не было!

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Тема: Структура общения.

Задача 1. Вечеринка протекает довольно вяло; часто возникают заминки в общей беседе и воцаряется неловкое молчание. Хозяйка дома ловит вас на кухне и умоляет о помощи. Вы соглашаетесь помочь ей в создании атмосферы непринужденного дружеского общения. Пользуясь своими знаниями о роли ожиданий в восприятии, предложите, как лучше представить гостей друг другу, чтобы оживить вечер.

Задача 2. «Язык без костей» Задание на находчивость и красноречие Вам предлагается составить импровизацию – законченный логически фрагмент выступления (не более двух минут), куда органической частью включить предлагаемый материал (один из них).

А. Провал – это возможность начать снова, но более эффективно. Успех – это когда получаешь то, что хочешь. Счастье – это когда то, что ты получаешь, тебе нравится. Я не знаю ключа к успеху, но ключ к провалу заключается в попытке доставить удовольствие всем. (Генри Форд) Б. Единственные настоящие поэты нашего времени служат в рекламных агентствах. (Теннеси Уильямс) В. Тише едешь – дальше будешь. Г. Желаящего судьба ведет, а не желаящего – тащит. Д.

Если единственный инструмент, которым вы располагаете, - это молоток, то многое вокруг покажется вам гвоздями. (Марк Твен) Е. Большая удача вызывает много мелких неприятностей (японская пословица). Ж. Не плыви по течению, не плыви против течения – плыви поперек течения, если хочешь достигнуть противоположного берега (китайская мудрость).

Тема: Деловое общение: его виды и формы.

Задача 1. Моделирование голоса и тона Нижеприведенную фразу: Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не работает? – прочтите последовательно следующим тоном: спокойным, злобным, дружеским, язвительным, начальственным. Потренируйтесь несколько раз, а затем проанализируйте в группе: какие недостатки заметили ваши слушатели, всегда ли голос соответствовал заданному тону?

Тема: Приемы, повышающие эффективность делового общения.

Задача 1. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Тема: Конструктивное общение.

Задача 1. Моделирование голоса и тона Нижеприведенную фразу: Не читайте свой доклад с каменным лицом и стоя как истукан – прочтите пятью разными тоном и голосом (спокойным, дружеским, злобным, язвительным, начальственным). После вашего исполнения слушатели должны угадать, какой голос вы изображали.

Задача 2. Составьте развернутую социально-психологическую характеристику вашей студенческой группы, с описанием интегральных психологических характеристик и всех параметров группы.

Тема: Психологические закономерности общения в профессиональной деятельности.

Задача 1. Предположим, вы руководитель избирательной кампании одного из кандидатов мэра города, а ваш кандидат — женщина, которую горожане мало знают. Ваша цель на данном этапе привлечь внимание избирателей к вашему кандидату.

Основываясь на своих знаниях о методах привлечения внимания, укажите те из приведенных ниже вариантов действий, которые будут наиболее предпочтительны и почему:

1 Вашему кандидату для привлечения внимания лучше всего появляться на публике в костюме: а)

классического покроя и нейтральных тонов; б) экстравагантном и ярком.

2 Агитационные плакаты лучше: а) делать обычной прямоугольной формы и расклеивать на стенах;

б) делать шестиугольными и развешивать на проводах.

3 Рекламу в городской газете лучше: а) разместить в трех местах небольшими кусками; б) дать одно

объявление на целую полосу.

4 Вашему кандидату для привлечения внимания лучше выступить по местному телевидению с короткой агитационной речью: а) в музыкальной программе; б) в ток-шоу.

5 Ей следует: а) окружить себя людьми, которые проявляют к ней живой интерес; б) появляться всюду одной

Тема: Конфликты в организациях.

Задача 1. Начальник отдела совершал обход. Он был доволен порядком и организацией работы. Все были заняты своим делом. Вдруг он увидел трех подчиненных, о чем-то увлеченно беседующих и не торопящихся на свои рабочие места. Начальник окликнул их и спросил, почему они не занимаются делом. Подчиненные стали что-то невнятно говорить, но он... Что предпринял начальник?

Задача 2. Ваш подчиненный постоянно опаздывает на работу. И каждый раз, когда вы делаете ему замечание, находит оправдания, которые кажутся вполне объективными. Вы считаете, что так дальше продолжаться не может.

В чем будет состоять цель вашей критики?

Тема: Стратегии и стили поведения в конфликте.

Задача 1. Ваш непосредственный начальник постоянно недоволен вашей работой. Что бы вы ни делали, он все бракует. Вы не раз пытались подстраиваться под него, но дело не изменилось. Тогда вы решили высказать ему критические замечания.

Как бы вы поступили на самом деле? Что надо сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

Задача 2. Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Как продолжить беседу, чтобы разговор получился искренним и не обидным?

Тема: Управление конфликтом.

Задача 1. Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины предполагает наличия учебного кабинета для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук) с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор;
- интерактивная доска \ доска.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>
2. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>

**Дополнительные источники:**

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1157274> (дата обращения: 20.02.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. -Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/119217>

**Журналы и Интернет ресурсы:**

1. <https://globalf5.com/> - Электронная библиотечная система
2. <https://znanium.com/> - Электронная библиотечная система
3. <https://rusneb.ru/> - Электронная библиотечная система

**Программное обеспечение - MS WORD, MS EXCEL, MS PowerPoint**

#### 3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.