

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КОЛЛЕДЖ «КРАСНОСЕЛЬСКИЙ»**

**РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО**

на заседании Педагогического Совета  
СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № 7 от \_15.06. 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор СПб ГБПОУ  
«Колледж «Красносельский»

\_\_\_\_\_ Г.И. Софина

«27» 06. 2023 г.

Приказ № 81 от 27.06. 2023 г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по дисциплине**

ОГСЭ.05 Психология общения

**программы подготовки специалистов среднего звена**

**по специальности**

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Санкт-Петербург

2023 г.

## 1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения». КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. КОС разработаны на основании ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденный Министерством образования и науки РФ от «9» декабря 2016 г., приказ № 1569.

## 2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

## 3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. З1. взаимосвязь общения и деятельности; З2. цели, функции, виды и уровни общения; З3. роли и ролевые ожидания в общении; З4. виды социальных взаимодействий; З5. механизмы взаимопонимания в общении; З6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З7. этические принципы общения; З8. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	ПР  ПР  УО УО УО, тест УО УО, тест УО, тест УО, ПР УО, ПР	Дифференцированный зачет
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	ПР  ПР  Тест	

<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p> <p>ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p> <p>ПК 6.2. Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями</p> <p>ПК 6.4 Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала</p>	УО	
	УО, тест	
	УО	
	УО	
	ПР	
	ПР	
	УО	
	ПР	
	ПР	

## 5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

### Раздел 1. «Теоретические основы психологии общения»

**Форма проведения:** тест

**Цель:** Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

**Время на подготовку и выполнение:** 40 мин.

#### Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другим; В) уподобление себя другому человеку.	А	1
2	Коммуникативная сторона общения проявляется в: А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга. Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями; В) взаимном обмене информацией между партнерами;	В	1
3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения;	В	1

	Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения		
4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.	А	1
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется: А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.	Б	1
6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.	В	1
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.	Б	1
8	В процессе формального общения... А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника; Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.	А	1
9	Партнерское деловое общение – это общение... субъектов. А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	1
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В	1
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б	1
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г	2
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б	2
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота	А	2

	смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.		
15	<b>1.</b> Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник; Б) холерик, флегматик; В) меланхолик, флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.	А	2
16	<b>2.</b> Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б	2
17	<b>3.</b> Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2
18	<b>4.</b> Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) волю.	Б	2
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А	2
20	<b>5.</b> Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется... А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	Б	2

### Вариант 2

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А	1
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
3	Какую функцию общения называют «диалогом с самим	А	1

	с собой»? А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.		
4	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение. А) примитивное Б) закрытое В) ролевое Г) <b>открытое</b>	Г	1
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) проекции В) новизны Г) <b>ореола</b>	Г	1
6	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ... А) рефлексия Б) <b>аттракция</b> В) гипноз Г) идентификация	Б	1
7	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ... А) <b>идентификации</b> Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции	А	1
8	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ... А) экспрессия Б) рефлексия В) <b>эмпатия</b> Г) аттракция	В	1
9	Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры. А) эмоциональные Б) <b>смысловые</b> В) физические Г) культурные	Б	1
10	Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это А) темперамент; Б) характер; В) воля; Г) эмоции	А	2
11	Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности:	В	2

	<p>А) к другим людям  Б) к деятельности  В) к себе  Г) к общественной и личной ответственности</p>		
12	<p>Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для:  А) флегматика  Б) сангвиника  В) холерика  Г) меланхолика</p>	Б	2
13	<p>Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна...  А) сангвинику  Б) холерику  В) флегматику  Г) меланхолику</p>	Г	2
14	<p>Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано:  А) З. Фрейдом  Б) К. Юнгом  В) А. Адлером  Г) К. Роджерсом</p>	Б	2
15	<p>Возможно ли изменить тип темперамента?  А) Да;  Б) Нет;  В) Нужно приложить много усилий;  Г) Возможно, в раннем возрасте.</p>	Б	2
16	<p>Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это  А) холерик  Б) сангвиник  В) флегматик  Г) меланхолик</p>	А	2
17	<p>Чувствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем...  А) реактивности;  Б) сензитивности;  В) активности;  Г) пластичности и ригидности.</p>	Б	2
18	<p>Аккуратность, бережливость и щедрость — это:  А) черты, что проявляются по отношению к другим;  Б) система отношений человека к самому себе;  В) черты, характеризующие отношение личности к вещам;  Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.</p>	В	2
19	<p><b>Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств — это</b>  А) аффект;  Б) страсть;  В) чувство;  Г) настроение.</p>	А	2

20	<b>6.</b> Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2
----	------------------------------------------------------------------------------------	---	---

## Раздел 2. «Прикладные аспекты психологии общения»

**Форма проведения:** тест

**Цель:** Обобщить и систематизировать знания и умения в области прикладных аспектов психологии общения.

**Время на подготовку и выполнение:** 30 мин.

### Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А	1
2	Деловое общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	В	1
3	<b>1.</b> Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
4	<b>1.</b> Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В	1
5	<b>1.</b> Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А	1
6	<b>1.</b> «Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б	1
7	<b>1.</b> Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех;	А	2



	В) не имеет значения.		
8	<b>1.</b> Общение «по горизонтали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	В	2
9	<b>1.</b> "Язык телодвижений" - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В	2
10	<b>1.</b> Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б	2
11	<b>1.</b> Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А	2
12	<b>1.</b> Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В	2
13	<b>1.</b> Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б	2
14	<b>1.</b> Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
15	<b>1.</b> Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

### Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	<b>1.</b> Императивное общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника;	Б	1

	<p>Б) авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения;</p> <p>В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.</p>		
2	<p><b>1.</b> Этика – это:</p> <p>А) учение о морали, нравственности;</p> <p>Б) наука о психике и ее закономерностях;</p> <p>В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.</p>	А	1
3	<p><b>1.</b> Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?</p> <p>А) эффективное несет большую смысловую нагрузку;</p> <p>Б) эффективное отличается четко поставленной целью;</p> <p>В) эффективное достигает поставленную цель.</p>	В	1
4	<p><b>1.</b> «Золотое правило» этики общения гласит:</p> <p>А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»;</p> <p>Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»;</p> <p>В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».</p>	Б	1
5	<p><b>1.</b> Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?</p> <p>А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;</p> <p>Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;</p> <p>В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.</p>	А	1
6	<p><b>1.</b> Общение «по вертикали» - это:</p> <p>А) общение между руководителем и подчиненным;</p> <p>Б) общение между людьми одного возраста;</p> <p>В) общение между коллегами.</p>	А	1
7	<p><b>1.</b> "Язык телодвижений" - это:</p> <p>А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения;</p> <p>Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника;</p> <p>В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.</p>	В	2
8	<p><b>1.</b> Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует:</p> <p>А) попросить подчиненных внести свои предложения;</p> <p>Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения;</p> <p>В) уволить наиболее отстающих.</p>	Б	2
9	<p><b>1.</b> Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего:</p> <p>А) создать условия для выполнения работы;</p> <p>Б) убедить его захотеть сделать это;</p> <p>В) проявить доброту и дружеский подход.</p>	А	2
10	<p><b>1.</b> Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:</p>	В	2

	А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.		
11	1. Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А	2
12	1. Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
13	1. Основная задача делового общения – 2. А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	2
14	1. Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б	2
15	1. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

**Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях типов нервной деятельности и темперамента.**

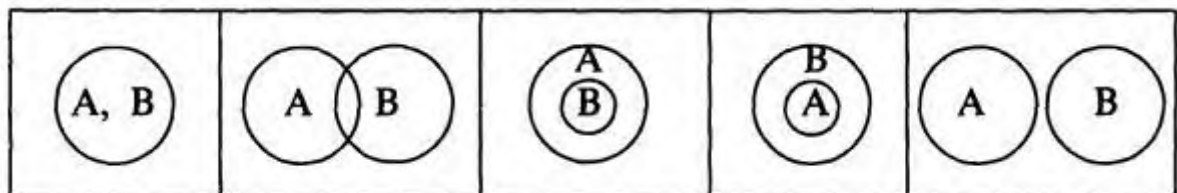
*№ 1*

И.П. Павлов описал случай психического расстройства у студента, который после окончания духовной семинарии поступил на медицинский факультет университета. Заболевание возникло и стало прогрессировать во время занятий в университете. По рекомендации врачей юношу перевели на гуманитарный факультет. После этого постепенно восстановилось нормальное состояние, и он смог продолжать обучение.

К какому типу нервной системы можно отнести данного человека и почему?

*№ 2*

В каком из следующих отношений находятся пары понятий:



1. а) психика - б) темперамент;
2. а) темперамент - б) характер;
3. а) темперамент - б) эмоции;
4. а) моторная сфера - б) темперамент;

- 5. а) темперамент - б) экстраверсия;
- 6. а) темперамент - б) сила нервной системы;
- 7. а) сангвиник - б) холерик.

№ 3

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

- Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.
- Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.
- Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.
- Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого пациента.

№ 4.

Представьте, что вы - директор частной фирмы. Лиц каких типов темперамента вы хотели бы видеть на следующих должностях и почему?

- ваш заместитель,
- секретарша,
- агент по рекламе,
- агент по связям с общественностью,
- бухгалтер,
- продавец,
- водитель личного транспорта,
- охранник,
- ваш имиджмейкер.

№ 5

Бытует мнение, что для совместной жизни или деятельности надо выбирать или очень похожего на тебя человека или же - свою полную противоположность. На чем основывается это мнение? Согласны ли вы с ним? Возьмите для примера любой вид совместной деятельности и определите для него наилучших и наихудших партнеров из перечисленных ниже пар (свой выбор аргументируйте):

- а) сангвиник - меланхолик;
- б) сангвиник - холерик;
- в) сангвиник - флегматик;
- г) сангвиник - сангвиник;
- д) меланхолик - холерик;
- е) меланхолик - флегматик;
- ж) меланхолик - меланхолик;
- з) холерик - флегматик;
- и) холерик - холерик;
- к) флегматик - флегматик.

**Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях темперамента, восприятия и понимания в процессе общения.**

1. Опишите ситуации, в которых проявляются следующие свойства темперамента: активность, реактивность, экстраверсия-интроверсия, пластичность - ригидность, темп реакции, эмоциональная устойчивость, сензитивность.

2. Определите, какие свойства или тип темперамента лежат в основе следующего поведения.

а) При поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.

б) Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.

в) Прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.

г) Ученик при выполнении работы часто переключается с одного вида деятельности на другой, отвлекается на посторонние разговоры. При возникновении затруднений в решении теряет к задаче всякий интерес. С удовольствием выполняет задания только среднего уровня сложности.

д) Ученик, получив вопрос на уроке в присутствии завуча, начал говорить тихим голосом, затем сбился и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал.

е) Экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.

ж) При составлении проекта инженер-конструктор сильно увлекается, придумывает различные варианты, полностью поглощен работой и раздражается, когда его отвлекают.

з) Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.

и) Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека.

к) Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает.

л) Сообщение о том, что его доклад перенесен с вечернего заседания на утреннее, заметно расстроило доцента Ковалева, и он плохо спал ночью.

3. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:

а) По неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной.

б) Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины.

в) Происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.

3. Напишите рекомендации о том, как можно взаимодействовать с людьми различных типов темперамента.

1. Подберите пословицы, поговорки, цитаты, отражающие психологический смысл руководства и личность руководителя.

2. Диагностика стиля управления с помощью методики «Оценка стиля управления».

3. Диагностика склонности к руководству с помощью теста «Можете ли вы быть руководителем?»

1. Можете ли вы командовать людьми? – да - 5, нет - 0

2. Любите ли вы работать на приусадебном участке? – да - 5, нет - 0

3. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо? – да - 5, нет - 0

4. Какое из двух достоинств цените больше всего? – авторитет - 5, нежность - 0

5. Любите ли вы произносить речи? – да - 5, нет - 0

6. Чем, по вашему мнению, можно определить уровень цивилизации?  
 • степенью эмансипации женщин - 0, уровнем развития техники - 5
7. Раздражает ли вас чья-то неумелость, неловкость? • да - 5, нет - 0
8. Любите ли вы работу, требующую контактов с людьми? • да - 5, нет - 0
9. Считаете ли вы, что в детстве слишком долго находились под влиянием матери? • да - 5, нет - 0
10. Во время знакомства вы в первую очередь обращаете внимание на:  
 • внешний вид - 0, прежде всего на то, что и как говорит собеседник - 5
11. Впадаете ли вы в ярость, если не можете настоять на своем? • да - 5, нет - 0
12. Какой вид карьеры кажется вам наиболее привлекательным? • известного актера - 0, чемпиона автогонок - 5
13. Часто ли вас выдвигают на выборную работу? • да - 5, нет - 0
14. Бываете ли вы организатором смелых начинаний? • да - 5, нет - 0
15. Ждете ли вы, пока дела решатся сами по себе? • да - 0, нет - 5
16. Раздражает ли вас то, что живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?  
 • да - 0, нет - 5
17. Какой цвет больше нравится? • голубой - 0, красный - 5
18. Легко ли принимаете решения? • да - 5, нет - 0
19. Какие виды спорта вам по душе?  
 • те, которые развивают ловкость - 0, те, которые развивают силу - 5
20. Признаете ли вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен? • да - 5, нет - 0

Если вы набрали:

**100-80 баллов:** Вы тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, ваша горячность, ваше стремление быть признанным любой ценой, ваше желание манипулировать другими значительно снижает эффективность ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводит к тому, что, будучи взволнованным, слишком легко можете обидеть другого человека, часто хвастаете, зазнаетесь, бываете агрессивны. Но если вам удастся изменить свое отношение к людям, то предрасположенность к руководящей работе может принести прекрасные результаты.

**70 - 40 баллов:** У вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркивать собственное "я". Управляемость эмоциями и склонность к анализу своих поступков приводит к тому, что необходимость руководить другими не принимает у вас крайних форм. Вы любите ходить не проторенными дорогами, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим, с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, что о вас говорят, в то же время имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы ваше слово всегда было последним.

**35-0 баллов:** Вы человек, который имеет больше склонности быть подчиненным, нежели руководить другими. В роли "шефа" вы бы чувствовали себя очень плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, неуверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой. С удовольствием подчиняетесь руководству других. Чаще всего вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь в тени других людей.

### Деловые переговоры

Пока слово не произнесено, оно – узник того, кто собирался его сказать. Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его.

Древняя мудрость

#### Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

### **Ответы**

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет                                    5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

**0–5 баллов** – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуются.

**6–11 баллов** – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

**12–16 баллов** – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

### **Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения»**

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. *Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.*
2. Способ бутерброда. *Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры,*

обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на Х рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

8. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

10. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

11. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

12. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание, близость к клиенту с точки зрения местонахождения

Выполнить задания, основываясь на знаниях о конфликтах и их управлении:

**Задание 1.** Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

**1.** Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

**2** Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?



**3** Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

**4.** Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики. Ответьте на вопросы.  
Что было причиной конфликта?  
Как он был разрешен?

Если бы Вы были менеджером, как бы Вы справились с ним по-другому?

**Задание 3.** Разработайте систему мер по профилактике конфликтных ситуаций и стресса в организации (на примере профильного предприятия)

1. Оцените уровень конфликтности (Диагностический тест: «Конфликтная ли вы личность»).

2. Определение своего способа реагирования в конфликте, стратегии поведения (тест Томаса на определение доминирующего стиля поведения в конфликте).

3. «Разожми кулак»

Упражнение проводится в парах. Один сжимает руку в кулак, другой старается разжать его. Затем студенты меняются ролями.

Обсуждение: использовались ли при этом не силовые методы: просьба, уговоры, хитрость; все ли справились с задачей: разжать кулак.

4. «Стратегии поведения в конфликте»

Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим, достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Решите предложенные ситуационные задачи:

**Задача 1**

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

**Задача 2**

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

**Задача 3**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Задача 4**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась

неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

### Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### Перечень объектов контроля и оценки

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p>Полнота ответов, точность формулировок. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок. адекватность применения профессиональной терминологии Полнота и правильность ответов</p>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменного/устного опроса;</li> <li>- тестирования;</li> <li>- оценки результатов самостоятельной работы (сообщений, подготовки презентации).</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация</b> в форме контрольной работы</p>
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. -адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. -точность оценки ситуаций с точки зрения конфликтологии и этики делового общения;</p>	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- защита отчетов по практическим занятиям;</li> <li>- оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий.</li> </ul>

	-рациональность действий и т.д.  Правильное выполнение заданий в полном объеме	<b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий.
--	--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

#### Устный ответ

**Оценка "5"** ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.
2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать междисциплинарные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутридисциплинарные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;
3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с таблицами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.
4. Свободно оперирует психологическими категориями и понятиями.

**Оценка "4"** ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.
2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины.
3. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины.
4. Ответ самостоятельный;

5. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;
6. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски;
7. Понимание основных психологических понятий.
8. При решении ситуационных задач сделаны второстепенные ошибки.

**Оценка "3"** ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;
2. Материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно;
3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.
4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие.
5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;
6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;
7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;
8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки

**Оценка "2"** ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;
2. Не делает выводов и обобщений.
3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;
4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;
5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.
6. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов;
7. Полностью не усвоил материал.

**Примечание.** По окончании устного ответа учащегося педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других учащихся для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

## 5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Тест к зачету по учебной дисциплине «Психология общения»**

**Цель:** Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических и прикладных основ психологии общения

**Время на подготовку и выполнение:** 40 мин.

### Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	<b>Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии?</b>	а	1

	<p><b>а) психологии</b>  б) медицине  в) политологии  г) все варианты верны</p>		
2	<p>Конфликт – это:  а) борьба мнений;  б) спор, дискуссия по острой проблеме;  в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;</p>	в	1
3	<p>Противоборство – это:  а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;  б) столкновение интересов;  в) нанесение взаимного ущерба;  г) борьба мнений;</p>	в	1
4	<p>3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:  а) наличие у них противоположных суждений или ... мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;  б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;  в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;</p>	б	1
5	<p>4. Конфликтная ситуация – это:  а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;  б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;  в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.</p>	б	1
6	<p>5. Причина конфликта – это:  а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;  б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;  в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.</p>	в	1
7	<p>7. Образ конфликтной ситуации – это:  а) то, из-за чего возникает конфликт;  б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;  в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;</p>	б	1
8	<p>Инцидент – это:  а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;  б) истинная причина конфликта;  в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью</p>	а	1

	субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;		
9	9. Стороны конфликта – это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;	а	1
10	Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка? а) Стремление к превосходству; б) Проявление агрессии; в) Проявление эгоизма.	а	2
11	Если конфликт неизбежен, то необходимо: а) Уйти от конфликта. б) Направить его в нужное русло. в) Смягчить последствия конфликта.	б	2
12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах: а) Зарождение, развитие, спад. б) Возникновение, развитие, обострение, завершение. в) Зарождение, развитие, разрешение.	в	2
13	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующими. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.	в	2
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а	2
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактических причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б	2
16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией. а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.	а	2
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор; б) Сопереживание; в) Переговоры.	в	2
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание;	б	2

	б) Компромисса; в) Приспособление;		
19	По последствиям конфликты бывают: а) Опасными и безопасными; б) Конструктивные и деструктивные; в) Кратковременные и долговременные;	б	2
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и не предсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а	2

### Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.	А	1
2	2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические В) слабые, средние, сильные	Б	1
3	3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанные с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации	В	1
4	4. .... - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б	1
5	5. Внутриличностный конфликт – это ..... А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.	Б	1
6	6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:	В	1

	<p>А) экономические, социальные, культурные</p> <p>Б) слабые, средние, сильные</p> <p>В) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные</p>		
7	<p>7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....</p> <p>А) межличностный конфликт</p> <p>Б) внутриличностный конфликт</p> <p>В) межгрупповой конфликт</p>	Б	1
8	<p>8. По способам разрешения конфликты бывают:</p> <p>А) разрушительные, компромиссные, кооперативные</p> <p>Б) пассивные, активные</p> <p>В) силовые, мирные</p>	А	1
9	<p>9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.</p> <p>А) межличностный конфликт</p> <p>Б) внутригрупповой конфликт</p> <p>В) внутриличностный конфликт</p>	Б	1
10	<p>10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.</p> <p>А) локальный конфликт</p> <p>Б) эмоциональный конфликт</p> <p>В) административный конфликт</p>	А	2
11	<p>11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.</p> <p>А) расширенный</p> <p>Б) масштабный</p> <p>В) мультиполярный</p>	В	2
12	<p>12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.</p> <p>А) митинг</p> <p>Б) совещание</p> <p>В) заседание</p>	А	2
13	<p>13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.</p> <p>А) классовые</p> <p>Б) межгосударственные</p> <p>В) межличностные</p>	Б	2
14	<p>14. По силе воздействия конфликты бывают:</p> <p>А) затяжные, постоянные</p> <p>Б) сильные, слабые</p> <p>В) деструктивные, конструктивные</p>	Б	2
15	<p>15. Две основные функции конфликта:</p> <p>А) функция социализации, защитная функция</p> <p>Б) конструктивная функция, деструктивная функция</p> <p>В) регулятивная функция, интегративная функция</p>	Б	2
16	<p>16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.</p> <p>А) противоречие</p>	Б	2



	Б) коллективный трудовой спор В) межличностный конфликт		
17	17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность. А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения В) конформистская модель поведения	В	2
18	18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы. А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта В) уклонение	Б	2
19	19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт	А	2
20	20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор	А	2

#### **Оценка за тест**

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

#### Шкала оценки образовательных достижений

Количество набранных баллов	Оценк а уровн я подго товки
	вер бал ьн ый ана лог
	ЗА ЧТ ЕН О
	НЕ ЗА ЧТ ЕН О

#### 6.4. Перечень материалов, оборудования и информационных источников

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология общения». Технические средства обучения:
- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

#### Основные источники:

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник. - М., ИЦ «Академия», 2016 г.

#### Дополнительные источники:

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения. – М., 2014
2. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2015.- 160с.
3. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования/Г.М.Шеламова. – М.: «академия», 2013. – 192 с.
4. Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. – М., 2015

5. Социальная психология / П.С.Самыгин, С.И.Самыгин, Е.П.Ларькова. – Ростов н/Д:Феникс, 2015. – 345с.

**Интернет-ресурсы:**

<http://psylib.myword.ru/> - эл. библиотека по психологии

<http://soc.lib.ru/books.htm> - эл. библиотека по психологии и управлению.