

Государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Кунгурский колледж агротехнологий и управления»




**Комплект контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине**

**КОС ОГСЭ.03 Психология общения**

23.02.04. «Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных,  
дорожных машин и оборудования»  
базовой подготовки

2023 г



Рассмотрено и одобрено на  
заседании методической  
комиссии механико –  
технологических дисциплин от  
30 августа 2023 года.  
Протокол № 1.  
Председатель МК  
 Л.А. Домрачева

Утверждаю  
Заместитель директора  
  
С.В. Зыкин

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения разработаны на основе рабочей программы и на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 23.02.04 «Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)»

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кунгурский колледж агротехнологий и управления»

Составитель: Домрачева Л.А. преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке ..... 4
3. Задания для оценки освоения дисциплины ..... 9

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения студент должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 23.02.04 «Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональные компетенции, и общими компетенциями:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

31 взаимосвязь общения и деятельности;

32 цели, функции, виды и уровни общения;

33 роли и ролевые ожидания в общении;

34 виды социальных взаимодействий;

35 механизмы взаимопонимания в общении;

36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

37 этические принципы общения;

38 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Код ОК	Наименование
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Формой итоговой аттестации по учебной дисциплине является *дифференцированный зачет*

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Уметь:</b>		
У/1.-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Осуществление поиска информации, представление ее в устной форме, презентации, моделирование профессиональной деятельности. Применение знаний о техниках и приемах общения в проф. деятельности, при решении психологических задач	Рефератирование Мультимедийные Презентации Тренинг Самодиагностика Дифференцированный зачет
У/2. – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Применение знаний для решения задач по актуальным профессиональным проблемам, использование приемов саморегуляции поведения в общении,	Тренинг  Дифференцированный зачет
<b>Знать:</b>		
З/1.- взаимосвязь общения и деятельности;	Изложение содержания ответов на вопросы.	Выполнение письменного задания творческого характера
З/2.- цели, функции, виды и уровни общения;	Правильное определение понятий, их характеристика, классификация. Раскрытие места и значения общения в профессиональной	Письменная контрольная работа/тест Дифференцированный зачет

	деятельности.	
3/3.- роли и ролевые ожидания в общении;	Характеристика основных социальных ролей, выделение их существенных признаков.	Устный опрос
3/4.- виды социальных взаимодействий;	Характеристика видов, выделение существенных признаков	Решение практических задач
3/5.- механизмы взаимопонимания в общении;	Характеристика механизмов, конкретизация	Проверка д/з и анализ практических примеров
3/6.- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Осуществление поиска информации, представление ее в устной форме, презентации, деятельности;	Проверка д/з Рефератирование, Презентации
3/7.-этические принципы общения;	Знание принципов и их реализация в процессе моделирования ситуаций общения	Тестирование Дифференцированный зачет
3/8.- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Понимание сущности основных понятий, необходимости изучения конфликтов, классификация причин, видов, тактик поведения. Правильное использование терминологии в контексте ответа.	Анализ конфликтной ситуации по заданному алгоритму Тестирование  Дифференцированный зачет

### 3. Оценка освоения учебной дисциплины

#### 3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине Психология общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

#### Контроль и оценка освоения учебной дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
---------------------	-----------------	---------------

<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понимать взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>– анализировать механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– воспроизводить техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>– понимать этические принципы общения;</li> <li>- оперировать основными понятиями психологии общения;</li> <li>- правильно и точно описывать методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– устного и письменного опроса;</li> <li>– тестирования;</li> <li>– оценки результатов выполнения практических занятий;</li> <li>– решения ситуационных задач</li> </ul>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотно применять техники и приемы делового общения в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе общения;</li> <li>– анализировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> <li>-разрешать смоделированные конфликтные ситуации</li> </ul>	<p>Оценка результатов выполнения практических занятий</p> <p>Анализ ролевых ситуаций</p>



## **Раздел 4. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины.**

### **Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.**

#### **Вопросы для устного опроса**

1. Дайте определение понятиям: общение, коммуникация
2. В чем сходство и различие этих понятий?
3. Дайте сравнительную характеристику разным видам общения.
4. Выделите основные условия общения
5. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от особенностей профессиональной деятельности.
6. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
7. Каково влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
8. Охарактеризуйте социально-психологические механизмы воздействия на партнера в процессе общения.
9. Дайте сравнительную характеристику стилей общения.

#### **Задания для домашней работы творческого характера**

1. В чем вы видите взаимосвязь общения и деятельности.
2. Напишите самохарактеристику «Каков я в общении?»
3. Подготовьте реферат и выступление по теме: «Общение – основа человеческого бытия»
4. Опишите роль и место общения в структуре деятельности.
5. Решение задач на определение стилей управления общением и стиля общения, анализ ситуации общения

### **Тема 2.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

1. Охарактеризуйте механизмы социальной перцепции.
2. С какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?
2. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?
3. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
4. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.
5. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.
6. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то приведите конкретные примеры)
1. Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования.
2. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению

### **Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

#### **Вопросы для устного опроса**

1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
2. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна? Какую практическую значимость он имеет для вас?
3. Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

#### **Задания для домашней работы творческого характера**

1. Проведите самодиагностику эго-состояний

### **Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

#### **Вопросы для устного опроса**

1. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. С какими коммуникативными барьерами Вы можете столкнуться во время прохождения производственной практики?
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
5. Почему человеку необходимо слышать и слушать?
6. Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.
7. Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения.
7. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.) и

### **Задания для домашней работы творческого характера**

1. Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики
2. Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам», «Значение вопросов и их виды в деловой коммуникации» «Виды слушания», «Помехи в процессе слушания и способы их преодоления»;
3. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».
4. Приведите примеры различных вопросов (по данной теме) и видов обратной связи при слушании

### **Практические задания по теме: «Общение в профессиональной деятельности»**

#### **Вариант №1**

##### **1. Определите невербальные средства общения по высказываниям:**

- а) Услышав невеселую фразу, вы загрустили
- б) Он заговорчески подмигнул мне
- в) Она повернулась и сделала шаг вперед
- г) Во время разговора он неоднократно потирал ухо
- д) Куда ты несешься?
- е) Я...э..... не думал, что..... ну, это.....
- ж) «Наташу, Наташу!»-кричала она
- з) «Садитесь»,-сказал он и указал на стул
- и) Я неторопливо сел на краешек стула
- к) «Говорить будете?»- его пальцы забарабанили по столу, а голос звучал резко и холодно
- л) «Да»,- неуверенно, краснея ответил я
- м) В пылу чувств, договорившись о сделке, я похлопал по плечу партнера
- н) Студент стоит у доски, переминаясь с ноги на ногу

#### **Вариант 2**

##### **1. Определите невербальные средства общения по высказываниям:**

- а) Вы мечтательно рассмеялись
- б) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
- в) Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- г) Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги
- д) Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.

- е) В то время как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто он хотел отодвинуться от слушателей.
- ж) Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк
- з) Он идет к окну и закрывает его
- и) Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения
- к) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул
- л) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль»
- м) Она повернулась к нему и похлопала по плечу
- н) «Ну, здравствуй»- он протянул мне руку

### **Ключ**

#### **Вариант №1**

- а) кинесика- мимика
- б) кинесика – мимика
- в) кинесика – поза, проксемика – дистанция
- г) кинесика – жест
- д) кинесика – походка
- е) просодика и экстралингвистика- паузы
- ж) просодика и экстралингвистика – интонация, громкость
- з) кинесика – жест
- и) кинесика – поза
- к) кинесика – жест, просодика и экстралингвистика – тембр, интонация
- л) кинесика – мимика
- м) такесика – похлопывание
- н) кинесика-поза, проксемика- ориентация

#### **Вариант №2**

- 1а) кинесика- мимика; экстралингвистика - смех
- б) просодика-интонация
- в) проксемика – дистанция
- г) кинесика – поза
- д) кинесика – жесты
- е) кинесика – жесты
- ж) кинесика – поза
- з) кинесика – жесты, походка
- и) кинесика – мимика, визуальный контакт
- к) кинесика – мимика
- л) просодика – интонация; кинесика – поза
- м) проксемика – ориентация; такесика - похлопывание
- н) такесика – рукопожатие; кинесика - жесты

## **2. Сгруппируйте приемы слушания:**

### **1. Приемы, способствующие взаимопониманию,**

### **2 Приемы, не способствующие взаимопониманию,**

### **3. Нейтральные**

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.
2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»

3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т.д.
4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.
5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т.д.
6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что ...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»
7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.
8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.
9. Мы не понимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

### **Правильные ответы:**

#### ***1. Не способствующие пониманию партнера:***

- негативная оценка(1);
- игнорирование (9);
- эгоцентризм (7).

#### ***2. Промежуточные техники:***

- выспрашивание (8);
- замечание о ходе беседы (4);
- поддакивание (2).

#### ***3. Способствующие пониманию партнера:***

- вербализация, проговаривание (3);
- вербализация, перефразирование (5);
- вербализация, интерпретация и развитие идеи (6).

## **АНАЛИЗ СИТУАЦИИ ОБЩЕНИЯ**

**Предлагаются на выбор 3 ситуации общения: «Андрей Болконский и старый князь», «Остап Бендер и Эллочка Щукина», «Малыш и Карлсон»**

### **Вопросы для анализа ситуаций:**

- Кто коммуниканты?
- Внешние условия общения
- Хотели ли они вступить в контакт?
- Каково коммуникативное намерение?
- С чего начинается общение?
- Какова реакция партнеров в начале общения и меняется ли она в процессе общения?
- Каковы стили и средства общения?
- Какие приемы использованы для установления взаимопонимания?
- Поняли ли партнеры по общению друг друга? Почему? Объясните причины (соблюдены ли условия общения)

## **Контрольная работа по разделу «Общение и речь в профессиональной деятельности Вариант №1.**

1. Дайте определения понятиям

- интерактивная сторона общения
- логгорей
- общение

2. Выберите правильный ответ

- А. Стили общения
- 1) внешний
  - 2) устный
  - 3) дистанция

- Б. Требования к речи:
- 1) многократная повторяемость
  - 2) экспрессивность
  - 3) повышенная речевая активность

- В. Вербальные средства общения:
- 1) слово
  - 2) интонация
  - 3) дистанция

3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово

- А. идентификация, эмпатия, рефлексия, аффект
- Б. заражение, сохранение, внушение, убеждение
- В. авторитарный, либеральный, информационный
- Г. нормативность, экспрессивность, персеверация, аргументированность

4. Каковы функции общения и речи.

5. Приведите примеры авторитарного, демократического, либерального стилей управления общением.

## **Вариант №2.**

1. Дайте определения понятиям

- стиль общения
- интерактивная сторона общения
- экспрессивность речи

2. Выберите правильный ответ

- А. Стили управления общением
- 1) монологический
  - 2) авторитарный
  - 3) монархический

- Б. Невербальные средства общения:
- 1) жаргон
  - 2) слово
  - 3) походка

- В. Нарушения речи
- 1) персеверация
  - 2) аффективность
  - 3) нормативность

3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово

- А. Жест, речь, мимика, позы
- Б. логгорей, вязкость, резонерство, выразительность

В. заигрывание, утрашение, либерализм, дистанция  
Г. ореол, превосходство, новизна, эмпатия

4. Каковы механизмы перцепции?

5. Приведите примеры манипулятивного, ритуального, гуманистического общения.

### Вариант №3.

1. Дайте определения понятиям

-коммуникативная сторона общения

-персеверация

-невербальная коммуникация

2. Выберите правильный ответ

А. Структура общения 1) авторитарный

2) перцептивная

3) невербальная

Б. Функции речи: 1) мыслеобразующая

2) интерактивная

3) доминирующая

В. Виды общения: 1) регулятивное

2) прагматическое

3) непосредственное

3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово

А. Коммуникативная, перцептивная, либеральная, интерактивная

Б. манипулятивное, творческое, ритуальное, гуманистическое

В. грамотность, понятность, последовательность, несвязность

Г. письменная, диалогическая, монологическая, полилогическая

4. Как формируется первое впечатление о человеке? Что на это влияет?

5. Приведите примеры механизмов воздействия на партнера по общению.

### Вариант №4

1. Дайте определения понятиям:

- перцептивная сторона общения

-вербальная коммуникация

-кинесика-

2. Выберите правильный ответ

А. Стилль управления общением 1) либеральный

2) коммуникативный

3) манипулятивный

Б. Виды общения по содержанию 1) непосредственное

2) кондиционное

3) косвенное

В. Невербальные средства общения 1) речь

2) диалог

3) тембр

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

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) тексточный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

**Д.** Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) каузальная атрибуция; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

- А. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой.
- Б. Умение поставить себя на место партнера и понимание поведения, привычек другого человека.
- В. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению.
- Г. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

**Е..** Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы «приклеиваем» собеседнику «ярлык».

**3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово**

- А. авторитарный, либеральный, ритуальный, демократический
- Б. общение-устрашение, общение-заигрывание, общение-манипуляция, общение-дистанция
- В. персеверация, логорея, последовательность, несвязность
- Г. письменная, диалогическая, монологическая, полилогическая

**4. Охарактеризуйте различные формы делового общения**

**5. Приведите примеры** разных видов трансакций (дополнительная, пересекающаяся, скрытая)

## **Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики**

### **Вопросы для устного опроса**

- 1. Каковы требования к организации деловой беседы?
- 2. Охарактеризуйте виды деловых совещаний
- 3. Требования к проведению дискуссий.
- 4. Правила проведения переговоров.
- 5. Каковы стратегии и тактики переговоров

### **Задания для домашней работы**

- 1. Подготовить сообщения на темы: « Особенности ведения деловой беседы, делового совещания, публичного выступления, деловых переговоров».
- 2. Анализ таблицы: Стратегии и тактики переговорного процесса

### **Тестовый контроль: «Стратегии и тактики ведения переговоров» ВАРИАНТ №1**

**Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Выигрыш- Проигрыш»**

- 1. При использовании данной стратегии партнер для Вас
  - а) сотрудник,

- б) противник,
  - в) друг.
2. Вы используете методы
    - а) жесткие,
    - б) мягкие,
    - в) принципиальные.
  3. Вы используете данную стратегию
    - а) если отношения дороже,
    - б) если добиваетесь сотрудничества
    - в) если впредь не будет контакта.
  4. При данной стратегии не используется
    - а) взаимная выгода,
    - б) власть, давление
    - в) уловки, связи.
  5. Данная стратегия характерна для человека
    - а) упрямого, негибкого,
    - б) конструктивно настроенного,
    - в) неуверенного в себе,
    - г) властного.
  6. Применение стратегии приведет к
    - а) разрыву отношений между партнерами,
    - б) заведет дело и отношения в тупик,
    - в) мошенничеству, взятке.
  7. Используя данную стратегию, вы стремитесь
    - а) добиться конструктивного соглашения.
    - б) добиться одностороннего соглашения,
    - в) пойти на уступки, чтобы сохранить отношения.
  8. Вы ждете от партнера
    - а) уступок,
    - б) сотрудничества,
    - в) решительного подхода.

#### **ВАРИАНТ №2**

#### **Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Проигрыш-Выигрыш»**

1. В данной стратегии Вы
  - а) человек с заниженной самооценкой,
  - б) человек, требующий уступок,,
  - в) человек с ориентацией на долговременные отношения.
2. Вы используете методы
  - а) жесткие,
  - б) мягкие,
  - в) принципиальные.
3. Вы используете данную стратегию
  - а) если отношения дороже,
  - б) если добиваетесь сотрудничества
  - в) если впредь не будет контакта.
4. При данной стратегии Вами реализуется
  - а) принцип взаимной выгоды,
  - б) принцип «только не конфликт»
  - в) принцип «не уступлю никогда».
5. Данная стратегия характерна для человека
  - а) упрямого, негибкого,
  - б) конструктивно настроенного,
  - в) неуверенного в себе,



- г) властного.
- 6. Применение стратегии приведет к
  - а) разрыву отношений между партнерами,
  - б) мошенничеству, взятке
  - в) заведет дело и отношения в тупик.
- 7. Используя данную стратегию, вы стремитесь
  - а) добиться конструктивного соглашения.
  - б) добиться одностороннего соглашения,
  - в) пойти на уступки, чтобы сохранить отношения.
- 8. Вы ждете от партнера
  - а) решительного подхода,
  - б) сотрудничества,
  - в) уступок.

### **ВАРИАНТ №3**

#### **Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Проигрыш-проигрыш»**

- 1. В данной стратегии Вы
  - а) человек с заниженной самооценкой,
  - б) человек, требующий уступок,,
  - в) человек с ориентацией на долговременные отношения.
- 2. Вы используете методы
  - а) жесткие,
  - б) мягкие,
  - в) принципиальные.
- 3. Вы используете данную стратегию
  - а) если отношения дороже
  - б) если добиваетесь сотрудничества
  - в) если у вас и у партнера установка только на выигрыш.
- 4. При данной стратегии Вами реализуется
  - а) принцип взаимной выгоды,
  - б) принцип «не уступлю никогда».
  - в) принцип «только не конфликт»
- 5. Данная стратегия характерна для человека
  - а) упрямого, негибкого,
  - б) конструктивно настроенного,
  - в) неуверенного в себе,
  - г) властного.
- 6. Применение стратегии приведет к
  - а) разрыву отношений между партнерами,
  - б) заведет дело и отношения в тупик,
  - в) мошенничеству, взятке.
- 7. Данная стратегия является
  - а) конструктивной,
  - б) неэффективной.
- 8. В данной стратегии
  - а) мягкий подход в отношениях,
  - б) учитываются взаимные интересы,
  - в) отсутствует гибкость в отношениях.

### **ВАРИАНТ №4**

#### **Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Выигрыш-выигрыш»**

- 1. В данной стратегии партнер для Вас
  - а) сотрудник,
  - б) человек, требующий уступок,,
  - в) противник.

2. Вы используете методы
  - а) жесткие,
  - б) мягкие,
  - в) принципиальные.
3. Вы используете данную стратегию
  - а) если отношения дороже
  - б) если добиваетесь сотрудничества
  - в) если у вас и у партнера установка только на выигрыш.
4. При данной стратегии Вами реализуется
  - а) принцип взаимной выгоды,
  - б) принцип «не уступлю никогда».
  - в) принцип «только не конфликт»
5. Данная стратегия характерна для человека
  - а) упрямого, негибкого,
  - б) конструктивно настроенного,
  - в) неуверенного в себе,
  - г) властного.
6. Применение стратегии приведет к
  - а) разрыву отношений между партнерами,
  - б) заведет дело и отношения в тупик,
  - в) мошенничеству, взятке,
  - г) альтернативному решению.
7. Данная стратегия является
  - а) конструктивной,
  - б) неэффективной,
  - в) проблемной
8. В данной стратегии
  - а) мягкий подход в отношениях,
  - б) отсутствует гибкость в отношениях,
  - в) жесткий подход к существу дела и мягкий подход в отношениях.

#### **4.4.Тестирование**

##### **4.4.1. Текст задания**

Тестовые задания по теме: **«Психологические аспекты общения: структура, средства и виды общения»**  
**Вариант 1**

1. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения:
  - а) межличностного;
  - б) профессионального;
  - в) делового;
  - г) служебного
2. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям – это:
  - а) антипатия;
  - б) симпатия;
  - в) телепатия;
  - г) эмпатия.
3. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь – это:

- а) беседа;
- б) диалог;
- в) спор;
- г) разговор

4. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется:

- а) деловым;
- б) неформальным;
- в) контактным;
- г) дистантным.

5. Формами делового общения являются:

- а) публичные выступления;
- б) игра;
- в) совещание;
- г) разговор.

6. Невербальные средства общения – это:

- а) язык;
- б) взгляд;
- в) речь;
- г) слово

7. Стиль управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется:

- а) авторитарным;
- б) либеральным;
- в) ритуальным;
- г) демократическим.

8. Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется:

- а) либеральным;
- б) гуманистическим;
- в) манипулятивным;
- г) демократическим

9. Выделите вид общения по содержанию:

- а) биологическое;
- б) деятельностное;
- в) социальное;
- г) непосредственное

10. Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется:

- а) коммуникативный;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной

11. Стиль общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется:

- а) общение на основе дружеских отношений;
- б) общение на основе заигрывания;
- в) общение – дистанция.

12.Нарушение речи:

- а) экспрессивность;
- б) последовательность;
- в) персеверация.

13. Требование к речи:

- а) логорея;
- б) нормативность;
- в) резонерство.

14. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- а) да; б) нет.

15.Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) авторитет;
- б) внушение;
- в) активность;

16. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются:

- а) провокационными;
- б) некорректными;
- в) открытыми;
- г) закрытыми.

17.Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:

- а) критическим;
- б) эмпатическим;
- в) нерефлексивным

18. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется:

- а) расспрашиванием;
- б) перефразированием;
- в) резюмированием.

19.Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:

- а) заражение;
- б) убеждение;
- в) подражание;
- г) внушение.

20 Вид выслушивания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:

- а) активным;
- б) внимательным;
- в) гармоничным;
- г) пассивным.

21. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются:
- а) безразличными;
  - б) неопределенными;
  - в) гармоничными;
  - г) противоречивыми.
22. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:
- а) стереотипизация;
  - б) каузальная атрибуция;
  - в) аттракция;
  - г) эмпатия
23. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.
- А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.
  - Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.
  - В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.
  - Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.
24. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*?
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
  - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
  - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
  - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
  - д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
  - е) все ответы верны;
  - ж) все ответы неверны.
25. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?
1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
  2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
  3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
  4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
26. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем партнера — это прием:
- а) «золотые слова»;
  - б) «зеркало отношений»;
  - в) «терпеливый слушатель»

27. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:
- а) выяснение;
  - б) перефразирование;
  - в) резюмирование;
  - г) отражение чувств.

## Вариант 2

1. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:
- а) межличностного;
  - б) профессионального;
  - в) неформального;
  - г) неофициального
2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
- а) образование;
  - б) социальный статус;
  - в) внешний вид;
  - г) возраст;
  - д) манера поведения;
  - е) все ответы верны;
  - ж) все ответы неверны.
3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:
- а) «эффектом ореола»;
  - б) «эффектом проекции»;
  - в) «эффект первичности и новизны»
4. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?
- А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.
- Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».
- В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.
5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:
- а) коммуникативная сторона общения;
  - б) интерактивная сторона общения;
  - в) перцептивная сторона общения
6. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:
- а) противоречивыми;
  - б) безразличными;

- в) неопределенными;
- г) конфликтными

7. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешние проявления человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

8. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:

- а) антипатия;
- б) симпатия;
- в) телепатия;
- г) эмпатия.

9. Формами делового общения являются:

- а) переговоры;
- б) конфликт;
- в) разногласие;
- г) разговор.

10. Вербальные средства общения – это:

- а) мимика;
- б) жесты;
- в) слова;
- г) позы.

11. Стиль управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:

- а) авторитарным;
- б) либеральным;
- в) ритуальным;
- г) демократическим

12. Общение, при котором партнер – атрибут, его индивидуальные особенности не важны называется

- а) манипулятивным
- б) ритуальным
- в) гуманистическим
- г) либеральным

13. Виды общения по вовлеченности людей:

- а) непосредственное;
- б) монологическое;
- в) формальное;
- г) письменное.

14. Сторона общения, связанная с обменом информацией называется:

- а) коммуникативной;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной

15. Стиль общения, при котором используются запреты и угрозы, называется:

- а) общение-дистанция;
- б) общение-устрашение;
- в) общение-заигрывание

16.Нарушение в речи:

- а) логоррея; б) логичность; в) нормативность

17. Требование к речи:

- а) персеверация;  
б) резонерство;  
в) экспрессивность

18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

- а) вежливость; в)тактичность;  
б)дипломатичность; г) предупредительность;

19.Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) заражение; б) избегание; в) непонимание

20.Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются:

- а) альтернативными;  
б) закрытыми;  
в) открытыми

21.Дистантное общение является видом:

- а) опосредованного (косвенного) общения;  
б) непосредственного (прямого) общения;  
в) невербального общения.

22. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется:

- а) расспрашивание;  
б) перефразирование;  
в) резюмирование

23.Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется:

- а) подражание;  
б) внушение;  
в) заражение;  
г) убеждение.

24.Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:

- а) активным;  
б) пассивным;  
в) внимательным

25.Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

- А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.  
Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.  
В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.



26. Какие позиции педагога в процессе беседы с партнером способствуют эффективному общению:
- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
  - б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
  - в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
  - г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам партнера и его критическим замечаниям;
  - д) сосредоточен на своих личных проблемах.
27. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?
1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
  2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

## **Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

1. Дайте определение понятиям: «конфликт», «конфликтная ситуация», «инцидент»
2. Выделите структурные компоненты конфликта, приведите примеры.
3. Каковы основные причины конфликта?
4. Формулы конфликта
5. Каково значение конфликтов?
6. В чем особенности педагогических конфликтов?
7. Охарактеризуйте стратегии и тактики поведения в конфликте.
8. Выделите основные направления преодоления негативных последствий конфликта.

### **Задания для домашней работы**

1. Анализ классификации конфликтов и таблиц: «Типы конфликтных личностей», «Типы конфликтогенов».
2. Определение положительного и отрицательного значения конфликта в жизни и деятельности человека.
3. Подберите примеры способов выхода из конфликта.
4. Составить рефераты по темам: Особенности педагогических конфликтов. Источники и причины конфликтов в педагогической деятельности. Методы предотвращения и разрешения педагогических конфликтов.
5. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»

### **Практические работы:**

- Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность» «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса»  
Изучение и анализ собственной стратегии поведения в конфликте (тест Томаса). Составление памятки «Как вести себя в конфликтной ситуации».
- Анализ конфликтной ситуации с точки зрения определения типа конфликта, структуры, причины и нахождения путей выхода из конфликта.

### **Тестовые задания по разделу: Конфликты в деловом общении.**

Вариант № 1

1. Типы конфликтов: педагогические, управленческие, экономические сгруппированы по:
  - а) степени остроты противоречий;
  - б) продолжительности протекания;
  - в) степени вовлеченности людей;
  - г) проблемно-деятельному признаку
  
2. Конфликты, для которых характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности коллектива и его членов разрешение которых выводит коллектив на новый, высокий, эффективный уровень функционирования называются
  - а) потенциальные;
  - б) деловые;
  - в) конструктивные;
  - г) деструктивные
  
3. Процесс обострения противоречия и борьбы его участников – это
  - а) разрешение конфликта;
  - б) прогнозирование конфликта;
  - в) усиление конфликта;
  - г) предупреждение конфликта
  
4. Субъекты непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, называются
  - а) участниками;
  - б) партнерами;
  - в) клиентами;
  - г) конкурентами
  
5. Конфликт, при котором к одному плану предъявляются противоречивые требования – это
  - а) деловой;
  - б) межличностный;
  - в) межгрупповой;
  - г) ролевой
  
6. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения
  - а) межличностного;
  - б) профессионального;
  - в) делового;
  - г) служебного
  
7. Участники конфликта – это
  - а) объекты;
  - б) субъекты;
  - в) события;
  - г) предметы
  
8. Предмет, событие, действия, вызывающие конфликтную ситуацию, объединяются термином
  - а) причина конфликта;
  - б) объект конфликта;
  - в) фактор конфликта;
  - г) цель конфликта
  
9. Конфликт, постоянно сопровождающий любые конфликты, участником которых является данная личность, называется:
  - а) внутриличностным;
  - б) межличностным;

в) межгрупповым

10. Предметы труда, технология производства, организация работы служат объектами общения:

- а) межличностного;
- б) неформального;
- в) профессионального;
- г) неофициального

11. Что относится к жестким тактикам поведения в конфликте:

- а) сделки, давление, коалиция
- б) захват и удержание, давление, насилие
- в) фиксация позиции, физическое насилие, дружелюбие
- г) санкционирование, фиксация позиции, захват

12. Конфликтогены-это:

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

13. В рамках какой стратегии поведения в конфликте ставится цель-выигрыш за счет проигрыша оппонента:

- а) «выигрыш-выигрыш»;
- б) «выигрыш-проигрыш»;
- в) «проигрыш- проигрыш»;
- г) «проигрыш-выигрыш»

14. Конфликт, если силы конфликтующих сторон примерно равны, носит характер

- а) острый и быстротекущий;
- б) вялый и быстротекущий;
- в) острый и затяжной;
- г) вялый и затяжной

15. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Взрослого»:

- а) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- б) требует, осуждает, учит;
- в) руководит, рассуждает, анализирует
- г) разговаривает на равных, обижается, покровительствует.

16. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликте:

- а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и уверенно;
- б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку;
- в) стремится к победе в конфликте, непоследователен в оценках и суждениях
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

17. Негативная, раздражительная реакция на состояние напряжения определяется понятием:

- а) аустресс
- б) апатия
- в) депрессия
- г) дистресс

18. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, называется:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) игнорирование;
- г) приспособление.

19. Конкуренция, открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции – это:

- а) игнорирование
- б) приспособление;
- в) соперничество;
- г) компромисс.

20. Процесс анализа и определения потенциальных участников возможного конфликта, проблемы, конфликтной ситуации, вероятности возникновения инцидента –это:

- а) разрешение конфликта;
- б) прогнозирование конфликта;
- в) предупреждение конфликта;
- г) профилактика конфликта.

21. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного» типа:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скупуплезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- г) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречит, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

22. Какое из сочетаний понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) конкуренция, игнорирование, сотрудничество;
- в) сотрудничество, консенсус, уступка;
- г) соглашение, убеждение, внушение.

23. Практические (конфликтные) действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков, называются:

- а) проблемными;
- б) разногласием;
- в) инцидентом;
- г) столкновением

24. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скупуплезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

## Вариант №2

1. Типы конфликтов: недовольство, противоречие, размолвка... война сгруппированы по:

- а) проблемно-деятельному признаку
- б) степени остроты противоречий;
- в) степени вовлеченности людей;
- г) продолжительности протекания.

2. Конфликты, которые приводят к негативным, разрушительным последствиям называются:

- а) конструктивными;
- б) беспредметными
- в) деструктивными
- г) функциональными

3. Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта- это:

- а) прогнозирование
- б) стимулирование
- в) предупреждение
- г) разрешение.

4. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими – это

- а) партнер;
- б) клиент;
- в) конкурент;
- г) оппонент

5. Конфликт, в основе которого лежит деловая, профессиональная, служебная целесообразность – это конфликт:

- а) деструктивный;
- б) конструктивный;
- в) ролевой;
- г) функциональный

6. Недостаточное и неправильное распределение благ, ресурсов – это причины конфликтов:

- а) субъективные;
- б) социально-психологические;
- в) объективные;
- г) организационно-управленческие

7. Движение силой, катализатором любой конфликтной ситуации является

- а) субъект;
- б) сущность;
- в) цель;
- г) процесс

8. Инцидент между людьми, носящий, как правило, непримиримый, эмоционально окрашенный, устойчивый характер, это конфликт

- а) деловой;
- б) внутриличностный;
- в) межличностный;
- г) групповой

9. Типы конфликтов: внутриличностные, межличностные, межгрупповые сгруппированы по:

- а) степени остроты противоречий;
- б) продолжительности протекания;
- в) степени вовлеченности людей;
- г) проблемно-деятельному признаку.

10. Что относится к мягким тактикам поведения в конфликте:

- а) сделки, давление, коалиция
- б) захват и удержание, давление, насилие
- в) фиксация позиции, физическое насилие, дружелюбие
- г) санкционирование, фиксация позиции, захват

11. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угрозы, замечания, обвинения

- а) регрессивное поведение;
- б) снисходительное отношение;
- в) негативное отношение;
- г) нарушение этики.

12. В рамках какой стратегии поведения в конфликте ставится цель- уход от конфликта, уступка оппоненту:

- а) «выигрыш-выигрыш»;
- б) «выигрыш-проигрыш»;
- в) «проигрыш- проигрыш»;
- г) «проигрыш-выигрыш»

13. Эмоциональные конфликты всегда носят характер:

- а) конструктивный;
- б) деструктивный;
- в) предметный;
- г) скрытый.

14. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Родителя»:

- а) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- б) требует, осуждает, учит;
- в) руководит, рассуждает, анализирует
- г) разговаривает на равных, обижается, покровительствует.

15. Какие поведенческие характеристики присущи деструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и уверенно;
- б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку;
- в) стремится к победе в конфликте, непоследователен в оценках и суждениях
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

17. Мобилизующая, возбуждающая реакция на стресс определяется понятием:

- а) апатия
- б) депрессия
- в) аустресс
- г) дистресс

18. Урегулирование разногласий путем взаимных уступок называется:

- а) компромисс;

- б) приспособление;
- в) игнорирование;
- г) сотрудничество.

19. Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта – это:

- а) прогнозирование конфликта;
- б) стимулирование;
- в) предупреждение;
- г) разрешение.

20. Процесс снижения накала борьбы, постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта называется: анализа и определения потенциальных участников возможного конфликта, проблемы, конфликтной ситуации, вероятности возникновения –это:

- а) предупреждение конфликта;
- б) разрешением конфликта
- в) профилактика конфликта;
- г) затуханием конфликта.

21. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Ребенка»:

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит
- б) требует, рассуждает, анализирует;
- в) осуждает, учит, покровительствует;
- г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
- д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

22. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокое эмоциональное переживание личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности.

23. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: унижительное утешение, похвала, упрек, подшучивание:

- а) регрессивное поведение;
- б) снисходительное отношение;
- в) негативное отношение;
- г) нарушение этики.

24. Определите тип конфликтной личности по поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип»

### Раздел 3. Этические формы общения

**Практические занятия:** Изучение этикетных норм поведения в общественных местах. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

#### Задания для домашней работы

1. Рассмотрите значение нравственных норм в профессиональной деятельности
2. Обоснуйте «золотое правило» нравственности
3. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.
4. Составьте памятки поведения в общественных местах.
5. Подготовка индивидуальных сообщений: «Этикет в гостях, общественных местах», «Этикет подарков» и др.

#### Тестирование «Этикет делового общения».

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

а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «этика»:

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

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

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

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

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

В. Наука, изучающая нравственность.

4. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

5. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

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

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

6. Этикет — это:

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

7. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, непрекословность;



в) вежливость, тактичность.

8. Предупредительность — это:

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

9. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

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

10. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

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

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

12. Чего нельзя делать во время приветствия?

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

14. Хороший вкус — это:

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

15. При обмене визитными карточками получивший сразу же убрал ее в кейс. Какие правила этикета он нарушил?

16. Укажите правильный ответ. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

17. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
- б) не доверяй никому и уважай себя;

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

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

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

19. Груши и яблоки едят:

- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- б) откусывают от целого плода;
- в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.

20. Куски сахара из сахарницы берут:

- а) руками; | б) щипчиками; | в) чайной ложкой

21. Салфетку за столом принято:

- а) повязывать вокруг шеи; | в) раскладывать на груди;
- б) засовывать за воротник; | г) класть на колени.

22. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
- б) по обе стороны тарелки;
- в) на тарелку крест-накрест.

23. Хлеб с общей тарелки берут:

- а) руками;
- б) вилкой, которую держат в правой руке;
- в) вилкой, которую держат в левой руке;
- г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.

24. Что главное в подарке:

- а) цена; | в) намек;
- б) искренность; | г) желание доставить радость?

25. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

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

- а) да;
- б) нет

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

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

### ***Критерии оценивания устного ответа:***

Ответ оценивается оценкой «отлично», если:

- полно раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой;
  - изложен материал грамотным языком в определенной логической последовательности, используя терминологию;
  - правильно выполнены схемы, сопутствующие ответу;
  - показаны умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
  - продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
  - отвечает самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя.
- Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправляет по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается оценкой «хорошо», если

- ответ имеет один из недостатков:
- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие правильное содержание ответа;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится в следующих случаях:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, схемах, выкладках, исправленные после замечания при выполнении практического задания;
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в следующих случаях:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в схемах, в выкладках, которые не исправлены после нескольких вопросов преподавателя;
- студент обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

***Практического задания:***

*Оценка «отлично» ставится, если:*

- работа выполнена полностью;
- в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;
- в решении нет правовых ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

*Оценка «хорошо» ставится, если:*

- работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);
- допущена одна ошибка или два-три недочета в схемах (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

*Оценка «удовлетворительно» ставится, если:*

- допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, схемах, но обучающийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

*Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:*

- допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере;
- работа показала полное отсутствие у учащегося обязательных знаний и умений по проверяемой теме или значительная часть работы выполнена не самостоятельно.

***Тестовых заданий:***

**70 - 79% выполнения заданий- «удовлетворительно»**

**80 -89% выполнения заданий- «хорошо»**

**90-100 % - «отлично»**

## 5. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Итоговой формой контроля по учебной дисциплине является *дифференцированный зачет*.

### I. ПАСПОРТ

#### Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины Психология общения по специальности 23.02.04 «Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)»

#### Умения

У/1.-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У/2.-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### Знания

З/1.- взаимосвязь общения и деятельности;

З/2.- цели, функции, виды и уровни общения;

З/3- роли и ролевые ожидания в общении;

З/4.- виды социальных взаимодействий;

З/5.- механизмы взаимопонимания в общении;

З/6.- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З/7.- этические принципы общения;

З/8.- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

#### Инструкция по выполнению.

Решение тестовых заданий 1-10 происходит путем установления соответствия между понятием и его характеристикой, решение тестовых заданий 11-40 предполагает выбор правильного ответа/ нескольких правильных ответов, а 41-50 предполагают свободный ответ. Все тестовые задания ранжированы по уровням сложности. Задания 1-го уровня сложности имеет только один правильный вариант ответа. В заданиях 2-го уровня сложности полный ответ может включать в себя одновременно несколько вариантов. Задание считается выполненным только при указании всех вариантов ответа. К заданиям 3-го уровня сложности относятся вопросы на соответствие и с текстовым ответом. Внимательно прочитайте задание и напишите в бланк ответы.

**Время на выполнение:** 2 часа.

## Текст задания

## Итоговый тестовый контроль по теме: «Психологические аспекты делового общения»

## Вариант 1

## Блок А

№п/п	Задание (вопрос)					
<p><i>Инструкция по выполнению заданий № 1-10: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения Вы получите последовательность букв. Например,</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>№ задания</th> <th>Вариант ответа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1-В, 2-А, 3-Б</td> </tr> </tbody> </table>			№ задания	Вариант ответа	1	1-В, 2-А, 3-Б
№ задания	Вариант ответа					
1	1-В, 2-А, 3-Б					
<b>1</b>	<b>Установите соответствие между стороной общения и ее характеристикой</b>					
	<p><b>Сторона общения:</b> 1. коммуникативная 2. интерактивная 3. перцептивная</p>	<p><b>Характеристика:</b> А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия. Б. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга. В. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.</p>				
<b>2</b>	<b>Установите соответствие между механизмами восприятия партнера и их характеристикой</b>					
	<p><b>Психологические механизмы восприятия:</b> 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия.</p>	<p><b>Характеристика:</b> А. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас. Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств. В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека. Г. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.</p>				
<b>3</b>	<b>Установите соответствия между эго состояниями и их характеристикой</b>					
	<p><b>Э. Берн выделил эго состояния:</b> 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый.</p>	<p><b>Характеристики:</b> А. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный. Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст». В. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.</p>				
<b>4</b>	<b>Установите соответствие между приемами обратной связи при слушании и характеристикой</b>					
	<p><b>Приемы:</b> 1) выяснение 2) отражение чувств 3) перефразирование 4) резюмирование</p>	<p>А. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции). В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями. Г. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника</p>				
<b>5</b>	<b>Установите соответствие между стилем управления общением и его характеристикой</b>					

	<b>Стиль управления общением:</b> 1) авторитарный; 2) либеральный; 3) демократический	<b>Характеристика:</b> А. Дела в группе идут сами собой. Нет сотрудничества между членами группы. Позиция лидера незаметна. Б. Характеризующийся коллегиальным принятием решения В. Характеризующийся единоличным принятием решения
<b>6.</b>	<b>Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и определением</b>	
	<b>Стратегии:</b> 1) сотрудничество; 2) компромисс; 3) избегание; 4) соперничество; 5) приспособление	А. Открытая борьба за свои интересы. Б. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон. В. Стремление выйти из конфликта, не решая его. Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки. Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
<b>7.</b>	<b>Установите соответствие между группами невербальных средств общения и их характеристикой</b>	
	1) Кинесика 2) Просодика и экстралингвистика 3) Такесика 4) Проксемика	А. Динамические прикосновения к другому человеку Б. Пространственная организация общения В. Экспрессивно-выразительные движения Г. Характеристики речи и включение в нее психофизиологических проявлений
<b>8.</b>	<b>Установите соответствие между типом конфликтной личности и характеристикой</b>	
	Тип личности: 1. Демонстративный 2. Ригидный 3. Сверхточный 4. Неуправляемый	А. скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, повышенная тревожность; Б. ведет себя вызывающе, агрессивно, импульсивен, непредсказуем; В. хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; кропотливой, систематической работы избегает. Г. обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок
<b>9.</b>	<b>Установите соответствие между типом конфликтогенов и характеристикой</b>	
	<b>Тип конфликтогенов:</b> 1) снисходительное отношение; 2) негативное отношение; 3) менторские отношения; 4) нарушение этики; 5) регрессивное поведение	А. приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка; Б. унижительная похвала, упрек; подшучивания, утешение; В. наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания Г. категорические оценки, нравоучения, навязывание своих советов Д. не извинился, не поздоровался, перебил собеседника.
<b>10</b>	<b>Установите соответствие между видами общения и основаниями их классификации</b>	
	<b>Виды общения:</b> 1. формальное, неформальное 2. биологическое, социальное 3. кондиционное, мотивационное 4. вербальное, невербальное	А. по целям Б. по содержанию В. по средствам Г. по форме
<b>Инструкция по выполнению заданий № 11 - №35: Выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.</b>		
<b>11.</b>	Согласны ли вы с определением: Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания. а) нет; б) да	
<b>12.</b>	Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения: а) служебного б) профессионального; в) делового; г) межличностного	
<b>13.</b>	Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется а) деловым; б) неформальным;	

	в) контактным; г) дистантным.
14.	Формами делового общения являются а) публичные выступления; б) игра; в) чтение; г) разговор
15	Выделите вид общения по целям: а) мотивационное; б) деятельностное; в) социальное г) непосредственное
16	Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется а) либеральным; б) гуманистическим; в) манипулятивным; г) демократическим
17.	Стиль общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется а) общение на основе дружеских отношений; б) общение на основе заигрывания; в) общение – дистанция.
18	Нарушение речи: а) логорея б) последовательность; в) экспрессивность г) вариативность
19	Требование к речи: а) персеверация; б) резонерство в) нормативность г) логорея
20	Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется а) заражение; б) убеждение; в) внушение; г) подражание
21	Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются: а) открытыми в) провокационными; б) закрытыми; г) некорректными
22	Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется а) критическим; б) эмпатическим; в) нереклексивным
23	Невербальные средства общения – это а) язык; б) слово; в) речь; г) интонация
24	В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это: а) презрение; б) интерес к собеседнику и его признание; в) проявление подчеркнутого неуважения
25	Жест закрытости проявляется обычно в позиции а) руки, скрещенные на груди; б) руки на бедрах; в) рука, поддерживающая подбородок
26	Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является: а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую; б) пальцы рук загнуты у подбородка, указательный палец вытянут к виску; в) прикладывание рук к груди
27	Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу: а) открытости б) готовности в) защиты г) открытости
28	Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как: а) боязливое; б) уверенное в) покорное



29	Аргументы применяют с целью: а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательств своего превосходства; в) уговоров партнера что-либо сделать
30	Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется: а) с позиции говорящего (аргументирующего); б) с позиции лица, принимающего решение; в) всеми участниками беседы.
31	Конфликтная ситуация — это: а) накопившиеся противоречия; б) открытое противостояние взаимоисключающих интересов в) стечения обстоятельств.
32	Какие факторы, обуславливающие эффективность педагогического общения относятся к внешним а) возрастные особенности учащихся; б) педагогический такт; в) свойства характера; г) обстановка.
33	Люди, которые к нам хорошо относятся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Это действие фактора: а) привлекательности; б) отношения; в) ореола г) превосходства
34	Эмоциональные конфликты всегда являются: а) деструктивными; б) конструктивными; в) предметными; г) скрытыми
35	Как называются факторы, снижающие успешность коммуникации а) коммуникационная сеть; в) коммуникативные барьеры; б) коммуникативные каналы г) обратная связь
36	Этикет — это: а) наука о морали б) общая культура в) манера поведения
37	Влияние на первое впечатление о человеке оказывает: а) внешний вид; в) образование д) возраст б) социальный статус; г) манера поведения;
38	Какие позиции соответствуют <i>эффективному деловому общению</i> ? а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями; б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему; в) партнер слышит только то, что хочет услышать; г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить; д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать
39	Отметьте позиции, которые <u>не способствуют</u> успеху делового общения: а) учитывать интересы собеседника; д) находить общее с собеседником; б) говорить только о себе; е) выделять свое «я»; в) видеть положительное в собеседнике; ж) проявлять искренность и доброжелательность; г) ориентироваться на ситуацию и обстановку; з) навязывать свою точку зрения; и) не забывать о «золотом» правиле нравственности
40	Укажите позиции <u>неправильного</u> поведения в условиях конфликтной ситуации: а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»; б) демонстрируйте свое превосходство; в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию; г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером; д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»; е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

## Блок Б

<b>Инструкция по выполнению заданий № 41 - 50: в соответствующую строку бланка ответов запишите краткий ответ на вопрос, окончание предложения или пропущенные слова.</b>	
41	В какой стратегия переговоров используются мягкие методы ведения ...
42	Постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания других людей называется..
43	Невербальные средства общения, выражающиеся в экспрессивно-выразительных движениях человека называются...
44	Механизм интерпретации поведения и чувств другого человека называется...
45	Конфликты, которые приводят к позитивным, плодотворным последствиям называются
46	Слова, действия (бездействия), которые способствуют возникновению конфликта называются...
47	Совместная выработка решения в конфликте, удовлетворяющего интересы всех сторон, определяется понятием— это:
48	Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими – это...
49	Мобилизующая, возбуждающая реакция на стресс определяется понятием...
50	Для обозначения философского учения о морали и нравственности этим философом был предложен термин "этика", его считают основоположником психологии

## Вариант № 2

### Блок А

№п/п	Задание (вопрос)	
<b>Инструкция по выполнению заданий № 1-10: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения Вы получите последовательность букв. Например,</b>		
	<b>№ задания</b>	<b>Вариант ответа</b>
	<b>1</b>	<b>1-В, 2-А, 3-Б</b>
<b>1</b>	<b>Установите соответствие между стороной общения и ее характеристикой</b>	
	<b>Сторона общения:</b> 1. интерактивная 2. перцептивная 3. коммуникативная	<b>Характеристика:</b> А. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга. Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств. В. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.
<b>2</b>	<b>Установите соответствие между механизмами восприятия партнера и их характеристикой</b>	
	<b>Психологические механизмы восприятия:</b> 1)каузальная атрибуция; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия.	<b>Характеристика:</b> А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств. В. Механизм интерпретации поведения и поступков другого человека Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.
<b>3</b>	<b>Установите соответствие между стилем управления общением и его характеристикой</b>	

	<b>Стиль управления общением:</b> 1) авторитарный; 2) либеральный; 3) демократический	<b>Определения:</b> А. Характеризующийся коллегиальным принятием решения Б. Характеризующийся единоличным принятием решения В. Характеризующийся невмешательством в дела коллектива
<b>4</b>	<b>Установите соответствие между стратегией поведения в переговорах и определениями</b>	
	<b>Понятия:</b> 1. «Выигрыш-проигрыш»; 2. «Проигрыш-выигрыш»; 3. «Проигрыш-проигрыш»; 4. «Выигрыш-выигрыш».	<b>Определения:</b> А. основная цель-достижение взаимовыгодных соглашений Б. основная цель- выигрыш за счет проигрыша оппонента В. основная цель – уход от решения, уступая оппоненту Г. характеризуется установкой оппонентов только на выигрыш
<b>5</b>	<b>Установите соответствие между приемами обратной связи при слушании и характеристикой</b>	
	<b>Понятия:</b> 1) выяснение; 2) отражение чувств; 3) перефразирование 4) резюмирование	<b>Характеристика:</b> А. Слушание связанное с обобщением, подведением итога сказанному Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние(чувства, эмоции). В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями. Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
<b>6</b>	<b>Установите соответствие между типами конфликтов и основаниями их классификации</b>	
	<b>Типы конфликтов:</b> 1. недовольство, противоречие, размолвка... война 2. конструктивный, деструктивный 3. педагогический, политический, экономический 4. внутриличностный, межличностный, внутригрупповой	<b>Критерии классификации:</b> а) по проблемно-деятельностному признаку б) по степени остроты противоречий; в) по степени вовлеченности людей в конфликт; г) по последствиям
<b>7.</b>	<b>Установите соответствие между видом невербальных средств общения и их проявлениями</b>	
	1. Кинесика 2. Просодика и экстралингвистика 3. Такесика 4. Проксемика	а) похлопывание, поцелуй, рукопожатие; б) ориентация, дистанция; в) жест, походка, мимика г) интонация, громкость, паузы, смех
<b>8</b>	<b>Установите соответствие между вариантами поведения и их характеристикой</b>	
	Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) трансакции 1. «Родителя» 2. «Ребенка» 3. «Взрослого»	а) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию б) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию в) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит г) работает с информацией, рассуждает, анализирует; д) требует, осуждает, учит.
<b>9</b>	<b>Установите соответствие между социально-психологическими механизмами воздействия на партнера и их характеристикой</b>	

	1.Заражение 2.Внушение 3.Убеждение 4. Подражание	А. Механизм силового давления Б.Целенаправленное, обращенное к критическому сознанию партнера воздействие В. Нецеленаправленное, неаргументированное воздействие Г. Целенаправленное неаргументированное воздействие Д. Усвоение образцов демонстрируемого поведения
<b>10</b>	<b>Установите соответствие между типом конфликтной личности и характеристикой</b>	
	1 «бесконфликтный» 2.ригидный 3.неуправляемый 4.демонстративный	А.любит хорошо выглядеть в глазах других людей, не уходит от конфликтов Б.недостаточно контролирует себя, в неудачах винит других, не обращает внимания на общепринятые нормы общения В. обладает легкой внушаемостью, зависим от мнения других Г. с трудом принимает мнения других, болезненно обидчив, завышена самооценка
<b>Инструкция по выполнению заданий № 11 – 40. Выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.</b>		
<b>11</b>	Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием? а) нет; б) да	
<b>12</b>	Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения а) межличностного; б) профессионального; в) неформального; г) неофициального	
<b>13</b>	Формами делового общения являются: а) переговоры                      б) конфликт                      в) разногласие                      г) разговор	
<b>14</b>	Вербальные средства общения – это: а) мимика    б) жесты                      в) слова                      г) позы	
<b>15</b>	Общение, при котором партнер – атрибут, его индивидуальные особенности не важны, называются а) манипулятивным;                      в) либеральным; б) ритуальным;                      г) гуманистическим	
<b>16</b>	Требование к речи а) логорея;    б) резонерство    в) экспрессивность    г) непоследовательность	
<b>17</b>	Выделите компоненты культуры речи педагога: а) простота и ясность изложения б) резонерство; в) нормативность речи; г) логорея; д) персеверация	
<b>18</b>	Нарушение в речи: а) персеверация    б) логичность;                      в) нормативность    г) экспрессивность	
<b>19</b>	Дистантное общение является видом: а) опосредованного (косвенного) общения; б) непосредственного (прямого) общения; в) невербального общения	
<b>20</b>	Если человек внешне нам нравится, то мы склонны считать его более умным, интересным и т.д. Это действие фактора: 1) отношения    2) превосходства    3) привлекательности    4) ореола	
<b>21</b>	Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется: а) подражание;    б) внушение;    в) заражение;    г) убеждение	

22	Признак открытости — это: а) расстегнутый пиджак; б) скрещенные ноги; в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику; г) неполная посадка на стуле;
23	Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции: а) скрещенные ноги и руки; б) наклон головы; в) руки на бедрах.
24	Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте: а) руки, скрещенные на груди; б) прикрытие рта ладонью в) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
25	Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием: а) активным; б) пассивным в) внимательным г) эмпатийным
26	Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются: а) альтернативными б) закрытыми в) открытыми г) некорректными
27	Определите стиль руководства группой: дела в группе заранее планируются. Голос руководства решающий 1) авторитарный 2) демократический 3) попустительский 4) дружеский
28	Стиль общения, при котором используются запреты и угрозы, называется а) общение-дистанция; б) общение-устрашение в) общение-заигрывание
29	Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»: а) перефразирование б) выяснение в) резюмирование г) отражение чувств
30	Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора. а) «Алло, это кто?» «Куда я попала?» б) «Петрова сейчас нет. Чем могу вам помочь?» в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!» г) «Директор на совещании, перезвоните пожалуйста через 30 минут» д) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может быть ему что-нибудь передать?»
31	Негативная, раздражительная реакция на состояние напряжения определяется понятием а) аустресс б) апатия в) депрессия г) дистресс
32	В современном понимании этот термин впервые был использован на одном из приемов короля-"солнце" Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки (этикетки) с перечнем правил поведения при дворе: а) этика; б) этикет в) долг
33	Каким ситуациям соответствует «резюмирование»: а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»; б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»; в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»; г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».
34	Этикет — это:

	а) наука о морали      б) общая культура      в) манера поведения
<b>35</b>	Какие поведенческие характеристики присущи деструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии 1)доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне; 2)стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку 3)стремится к победе в конфликте, негативно оценивает личность, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику; 4)не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса
<b>36</b>	Особенности конфликтов между учителем и учеником: а)повышенная агрессивность б)обращение к администрации в)неконтролирование эмоций 4г)ответственность учителя за педагогически правильное разрешение
<b>37</b>	Конфликты, для которых характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности коллектива и его членов, разрешение которых выводит коллектив на новый, высокий, эффективный уровень функционирования называются а) потенциальные      б) деловые      в) конструктивные      г) деструктивные
<b>38</b>	Какие позиции педагога в процессе беседы с детьми и родителями способствуют эффективному общению: а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность; б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает; в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца; г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам партнера и его критическим замечаниям; д) сосредоточен на своих личных проблемах.
<b>39</b>	Конфликтогены – это: а) проявления конфликта; б) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта; в) поведенческие реакции личности в конфликте; г) слова, действия или бездействия, которые могут привести к конфликту.
<b>40</b>	Что можно допускать в условиях конфликта: а) учитывать интересы партнера по общению;      г) видеть все только со своей позиции; б) обрушивать на партнера множество претензий;      д) критически оценивать партнера в) исходить из добрых намерений партнера;      е) преувеличивать свои заслуги

## Блок Б

№ п/п	Задание (вопрос)
<b>Инструкция по выполнению заданий № 41-50: в соответствующую строку бланка ответов запишите краткий ответ на вопрос, окончание предложения или пропущенные слова.</b>	
<b>41</b>	Какая стратегия переговоров характеризуется жестким подходом к рассмотрению существа дела и мягким в отношениях с людьми...
<b>42</b>	Какая стратегия поведения в конфликте позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции..
<b>43</b>	Механизм осознания того, как тебя понимает партнер по общению называется...
<b>44</b>	Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:
<b>45</b>	Какой психологический механизм восприятия «включается», когда

	мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?
46	Невербальные средства общения, выражающиеся в пространственной организации общения и дистанции между партнерами называются...
47	Конфликты, которые приводят к негативным, разрушительным последствиям называются
48	Конфликт, при котором к одному человеку предъявляются противоречивые требования, - это конфликт
49	Моральный принцип, предписывающий человеку подавление собственного эгоизма, готовность пожертвовать своим интересом в пользу интересов другого, называется
50	Учение о морали и нравственности-это...

### III. ПАКЕТ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

#### III а. УСЛОВИЯ

---

**Количество вариантов задания –2**

**Время выполнения задания – 2 час.**

**Оборудование:** шариковая ручка, листы бумаги.

**Эталоны ответов**

**Протокол дифференцированного зачета.**

#### IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

---

**Критерии оценивания**

**70 - 79% выполнения заданий- «удовлетворительно» (35-39 правильных ответов)**

**80 -89%выполнения заданий- «хорошо» (40-44 правильных ответов)**

**90-100 % - «отлично» (45-50 правильных ответов)**

## Литература для обучающихся

### Основные источники:

1. Аминов, И.И. Психология делового общения [Текст]: учеб. пособие /И.И.Аминов. – М.: ИНФРА-М, 2013.-294с.
2. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2013. - 287 с.
3. Анцупов, А.Я. Конфликтология. Схемы и комментарии: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - СПб.: Питер, 2013. - 304 с
4. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - М.: Проспект, 2016. - 336 с
5. Анцупов, А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - СПб.: Питер, 2013. - 512 с.
6. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2013. - 256 с.
7. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 327 с
8. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 327 с.
9. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 295 с
10. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 463 с.
11. Бороздина, Г.В. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 463 с
12. Виговская, М.Е. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. - М.: Дашков и К, 2016. - 140 с
13. Волков, Б.С. Психология педагогического общения: Учебник для бакалавров / Б.С. Волков, Н.В. Волкова, Е.А. Орлова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 335 с.
14. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
15. Земедлина, Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Земедлина. - М.: ИЦ РИОР, 2013. - 112 с
16. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
17. Коноваленко, М.Ю. Психология общения: Учебник для СПО / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 468 с.
18. Кормнова, Н.А. Психология и этика делового общения: Учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; Под общ. ред. Г.В. Бороздина. - М.: Юрайт, 2013. – 463с. с.
19. Корягина, Н.А. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 437 с.
20. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке.. - М.: ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 304 с.
21. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес. - М.: Хорошая книга, 2016. - 384 с.
22. Макеев, В.А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета / В.А. Макеев. - М.: КД Либроком, 2015. - 272 с.
23. Руденко, А.М. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / А.М. Руденко. - М.: Дашков и К, 2014. - 264 с.



24. Руденко, А.М. Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / А.М. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015. - 264 с.
25. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
26. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2015. - 240 с.
27. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

### Дополнительная литература

1. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры [Текст]/ Э. Берн. - М.: ЭКСМО. - 2006.- 576 с.
2. Битянова, М.Р. Социальная психология [Текст]: учебное пособие/ М.Р. Битянова – СПб.: Питер, 2010. - 368с.
3. Горянина, В.А. Психология общения [Текст]: учебное пособие. Рекомендовано УМО./В.А. Горянина.-М.: Академия, 2010.- 416 с.
4. Ефимова, Н.С. Психология общения: Учебное пособие (ГРИФ)/ Н.С. Ефимова.- М.: ИНФРА-М: Форум. – 2009.-192 с.
5. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений [Текст]/Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2010. – 576с.
6. Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]: учебное пособие для ссузов/ А.А. Канке, И.П. Кошечая. – М.: Форум, 2009. –304с.
7. Леонов, Н.И. Психология делового общения: Учебное пособие / Н.И. Леонов; Гл. ред. Д.И. Фельдштейн. - М.: МПСУ, МОДЭК, 2010. - 256 с.
8. Леонтьев, А.А. Психология общения [Текст]: учебное пособие. Рекомендовано Минобразованием России/ А.А. Леонтьев.- М.: Академия, 2010.-368 с.
9. Макеев, В.А. Психология делового общения: Учебное пособие / В.А. Макеев; Под ред. Ф.И. Шарков. - М.: ЛИБРОКОМ, 2011. - 272 с.
10. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст]: учеб. пособие / А.П.Панфилова. – СПб.: Знание, СПБИНВЭСЭП, 2007.- 496с.
11. Психология и этика делового общения [Текст]: Учебник/ Под ред. В.Н.Лавриненко. Гриф МО РФ. Гриф УМЦ Профессиональный учебник – М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2010.- 415 с.
12. Рамендик, Д.М. Тренинг личностного роста [Текст]. Учебное пособие (ГРИФ)/ Д.М. Рамендик. \_ М.: ИНФРА-М: Форум, 2010.-176 с.
13. Руденко, А.М. Деловое общение [Текст]: учебное пособие/А.М. Руденко, С.И. Самыгин. – М.: КноРус, 2010. – 440с.
14. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учебник /Л.Д.Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2009.-409с.
15. Хасан, Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоров [Текст]: учебное пособие/ Б.И.Хасан, П.А. Сергоманов – М.: Академия, 2010.-192 с.
16. Чеховских, М.И. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских.. - М.: ИНФРА-М, Нов. знание, 2011. - 253 с.
17. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения [Текст]. Учебник: Рекомендовано ФГУ «ФИРО»/ Г.М. Шеламова.- М.: Академия, 2010.-192 с.
18. Шеламова, Г.М. Этикет делового общения [Текст]: учебное пособие/ Г.М. Шеламова.- М.: Академия, 2010.-192 с.

## Лист согласования

### дополнений и изменений к комплекту КОС на учебный год

Дополнения и изменения к комплекту КОС на \_\_\_\_\_ учебный год по дисциплине

\_\_\_\_\_

В комплект КОС внесены следующие изменения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дополнения и изменения в комплекте КОС обсуждены на заседании ПЦК

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. (протокол № \_\_\_\_\_ ).

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /