

**БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОРЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ ИМЕНИ В.А. ЛАПОЧКИНА»**

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.13/ОП.14 «Психология общения»**

**по специальностям СПО:**

**23.02.06** Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог

**13.02.11** Техническая эксплуатация и обслуживание электрического  
и электромеханического оборудования (по отраслям)

*Базовая подготовка среднего профессионального образования*

Комплект контрольно-измерительных материалов по учебной дисциплине разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности

**23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава  
железных дорог**

Организация-разработчик:

Бюджетное профессиональное образовательное учреждение Орловской области «Орловский техникум путей сообщения имени В.А. Лапочкина»

Разработчики:

Корогодина А.Н., председатель предметно-цикловой комиссии  
железнодорожных дисциплин;

Пономарева К.Н., преподаватель

Рассмотрено, одобрено и рекомендовано к использованию на заседании  
предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин;

Протокол № \_10\_ от «\_15\_» \_\_06\_\_ 2021г.

Проверено:

методист

Киселева Е.П.



Согласовано:

зам. директора

Симонова Г.Н.



## 1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы (КИМ) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП.12 «Психология общения».

КИМ включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме **зачета**.

КИМ разработан на основании:

- программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог; 13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям).
- программы учебной дисциплины «Психология общения».

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИХ ПРОВЕРКЕ**

### **2.1. Общие компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания.**

В результате контроля и оценки дисциплины осуществляется проверка следующих общих компетенций:

- |      |   |
|------|---|
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.  |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |

В результате освоения учебной 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:**

- 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: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- З 8: этические принципы общения
- З 9: определение психологии, ее предмет и объект, направления и отрасли, житейское и научное психологическое знание

## 2.2. Распределение показателей оценки по типам заданий

<i>Коды проверяемых знаний и умений, ОК, ПК (из ФГОС)</i>	<i>Место в структуре МДК</i>	<i>Тип задания</i>
<i>3 9</i>	<i>Раздел 1: Введение в учебную дисциплину. Тема: «Психология как наука»</i>	<i>Тест № 1, опрос 1</i>
<i>3 2, 3 5, 3 4, 3 6, 3 3, ОК 6, 3 1</i>	<i>Раздел 2: Общение – основа человеческого бытия. Тема: «Общение как психологическая категория». Тема 2.1: «Общение как обмен информацией». Тема 2.2: «Общение как взаимодействие». Тема 2.3: «Общение как восприятие людьми друг друга». Тема 2.4: «Взаимосвязь между общающимися и трудности, возникающие в процессе общения».</i>	<i>Тест № 2, опрос 2</i>
<i>3 6, У 1, 3 7, 3 5, У 2, 3 3, 3 4</i>	<i>Тема 2.5 «Формы делового общения и их характеристика» Тема 2.6 «Особенности и механизмы человеческой коммуникации»</i>	<i>Тест № 3, опрос 3</i>
<i>3 7, 3 5, У 1, У 2</i>	<i>Раздел 3: Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Тема 3.1: «Конфликт: его сущность и основные характеристики»</i>	<i>Тест № 4, опрос 4</i>
<i>3 8, У 2, 3 4, ОК 8</i>	<i>Раздел 4: Этические формы общения. Тема 4.1 «Общие сведения об этической культуре»</i>	<i>Тест № 5, опрос 5</i>

### **3. ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Задания для проведения текущего контроля:**

Тесты – Приложение 1

Опросы - Приложение 2

#### **3.2. Задания для проведения зачёта**

Форма зачёта: тест

Максимальное время выполнения задания: 45 минут.

Источники информации, разрешённые к использованию на зачёте, оборудование: нет.

##### ***Критерии оценивания заданий:***

«Зачёт» - выполнено более 50% предложенных тестовых вопросов

«Незачёт» - выполнено менее 50% предложенных тестовых вопросов

Зачетный тест включает в себя 2 варианта задания по 30 вопросов.

# Зачетный тест по дисциплине «Психология общения»

## Вариант 1.

### **1. Психология-это...**

- А) наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности;
- Б) наука о развитии человека;
- В) наука об особенностях жизнедеятельности человека;
- Г) наука о поведении человека как индивида.

### **2. Психология как самостоятельная наука сформировалась в:**

- А) 1930 году;
- Б) 1879 году;
- В) 1753 году;
- Г) 1889 году.

### **3. Житейская психология имеет следующие характеристики, кроме:**

- А) носит эмпирический характер;
- Б) методы получения знания и сферы ее применения ограничены;
- В) это знание рационально;
- Г) имеет интуитивный характер.

### **4. Предметом исследования психоанализа является следующее:**

- А) личность, индивидуальность;
- Б) поведение;
- В) психика, деятельность;
- Г) бессознательное.

### **5. Основные исследования отечественной психологии, проводимые Л.С. Выготским, А.Р. Лурией и А.Н. Леонтьевым, касались следующих понятий:**

- А) личность, индивидуальность;
- Б) поведение;
- В) психика, деятельность;
- Г) бессознательное.

### **6. Отрасли психологии условно можно разделить на две группы:**

- А) фундаментальные и прикладные;
- Б) широкие и узкие;

- В) сложные и простые;
- Г) специальные и неспециальные.

### **7. К числу фундаментальных отраслей психологии не относится:**

- А) общая психология;
- Б) нейропсихология;
- В) медицинская психология;
- Г) социальная психология.

### **8. К отраслям прикладной психологии относится:**

- А) педагогическая психология;
- Б) психология развития;
- В) психофизиология;
- Г) зоопсихология.

### **9. Общение-это...**

- А) диалог двух лиц;
- Б) процесс взаимодействия, по крайней мере, двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений, оказание взаимовлияния на их состояния, взгляды и поведение;
- В) организация совместной деятельности индивидов с целью передачи чего-либо;
- Г) присвоение личностью взглядов других людей.

### **10. Андреева Г.М. выделяет следующие взаимосвязанные стороны общения, кроме:**

- А) коммуникативная;
- Б) поведенческая;
- В) интерактивная;
- Г) перцептивная.

### **11. Выделяют следующие формы общения:**

- А) прямое и косвенное;
- Б) поведенческое и полевое;
- В) обмен и действие;
- Г) характерологическое и индивидуальное.

**12. Коммуникативная сторона общения характеризуется следующим:**

- А) обмен действиями;
- Б) обмен информацией;
- В) восприятие собеседника;
- Г) согласованное поведение.

**13. Общение как обмен действиями характерно для следующей стороны общения:**

- А) коммуникативная;
- Б) поведенческая;
- В) интерактивная;
- Г) перцептивная.

**14. Восприятие собеседника в общении отражает следующую сторону общения:**

- А) коммуникативная;
- Б) поведенческая;
- В) интерактивная;
- Г) перцептивная.

**15. Выделяют следующие виды коммуникации:**

- А) знаковая и символическая;
- Б) социальная и биологическая;
- В) вербальная и невербальная;
- Г) типовая и основная.

**16. Для невербальной коммуникации характерно следующее, кроме:**

- А) жесты и тембр голоса;
- Б) организация пространства;
- В) контакт глаз;
- Г) речь.

**17. Интеракция –это...**

- А) обмен информацией;
- Б) взаимодействие;
- В) восприятие собеседника;
- Г) организация пространства.

**18. Э. Берн выделил следующие транзакции, кроме:**

- А) родитель;
- Б) взрослый;
- В) воспитатель;
- Г) ребенок.

**19. Выделяют следующие степени продуктивной конкуренции, кроме:**

- А) соперничество;
- Б) конфронтация;
- В) экзальтация;
- Г) соревнование.

**20. К функциям социальной перцепции не относится:**

- А) познание себя и партнера;
- Б) установление эмоциональных отношений;
- В) обмен действиями;
- Г) организация совместной деятельности.

**21. Выделяют следующие механизмы социальной перцепции, кроме:**

- А) рефлексия;
- Б) экстраверсия;
- В) эмпатия;
- Г) идентификация.

**22. Межличностная обратная связь – это...**

- А) намеренное, вербальное сообщение другому лицу того, как его поведение воспринято или пережито;
- Б) рассказ о негативном опыте;
- В) повествование об интересных фактах биографии знакомого;
- Г) перенос своих знаний на практику.

**23. К социально-психологическим механизмам общения относятся следующие, кроме:**

- А) подражание;
- Б) убеждение;
- В) объяснение;
- Г) внушение.

**24. Гендерные особенности общения связаны с ....:**

- А) возрастом;
- Б) статусом;
- В) полом;
- Г) интеллектом.

**25. Скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды для того, кто управляет- это...**



- А) манипуляция;
- Б) конфронтация;
- В) идентификация;
- Г) самосознание.

**26. К формам делового общения относятся следующие, кроме:**

- А) деловая беседа;
- Б) деловые переговоры;
- В) телефонные переговоры;
- Г) разговор «по душам».

**27. Одно из правил проведения дискуссии гласит:**

- А) не переходить на личности;
- Б) навязать свое мнение окружающим;
- В) высказать свое мнение первым;
- Г) убедить собеседника, что он не прав.

**28. Конфликт-это:**

- А) борьба мнений;
- Б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- Г) соперничество по поводу какого-либо предмета.

**29. Категориями этики являются следующие, кроме:**

- А) добро;
- Б) долг;
- В) справедливость и ответственность;
- Г) чувство вины.

**30. Деловой этикет-это:**

- А) правила поведения где-либо;
- Б) эталоны общения в обществе;
- В) свод правил поведения в деловых, служебных отношениях;
- Г) заповеди о духовном развитии.

## Ключ

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

## **Зачетный тест по дисциплине «Психология общения»**

### **Вариант 2.**

**1. Выделяют следующие виды коммуникации:**

- А) знаковая и символическая;
- Б) социальная и биологическая;
- В) вербальная и невербальная;
- Г) типовая и основная.

**2. Отрасли психологии условно можно разделить на две группы:**

- А) фундаментальные и прикладные;
- Б) широкие и узкие;
- В) сложные и простые;
- Г) специальные и неспециальные.

**3. Выделяют следующие механизмы социальной перцепции, кроме:**

- А) рефлексия;
- Б) экстраверсия;
- В) эмпатия;
- Г) идентификация.

**4. Психология-это...**

- А) наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности;
- Б) наука о развитии человека;
- В) наука об особенностях жизнедеятельности человека;
- Г) наука о поведении человека как индивида.

**5. Выделяют следующие формы общения:**

- А) прямое и косвенное;
- Б) поведенческое и полевое;
- В) обмен и действие;
- Г) характерологическое и индивидуальное.

**6. Гендерные особенности общения связаны с ....:**

- А) возрастом;
- Б) статусом;
- В) полом;
- Г) интеллектом.

**7. Психология как самостоятельная наука сформировалась в:**

- А) 1930 году;
- Б) 1879 году;
- В) 1753 году;
- Г) 1889 году.

**8. К отраслям прикладной психологии относится:**

- А) педагогическая психология;
- Б) психология развития;
- В) психофизиология;
- Г) зоопсихология.

**9. Э. Берн выделил следующие транзакции, кроме:**

- А) родитель;
- Б) взрослый;
- В) воспитатель;
- Г) ребенок.

**10. Житейская психология имеет следующие характеристики, кроме:**

- А) носит эмпирический характер;
- Б) методы получения знания и сферы ее применения ограничены;
- В) это знание рационально;
- Г) имеет интуитивный характер.

**11. К формам делового общения относятся следующие, кроме:**

- А) деловая беседа;
- Б) деловые переговоры;
- В) телефонные переговоры;
- Г) разговор «по душам».

**12. Общение как обмен действиями характерно для следующей стороны общения:**

- А) коммуникативная;
- Б) поведенческая;
- В) интерактивная;
- Г) перцептивная.

**13. Конфликт-это:**

- А) борьба мнений;
- Б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- Г) соперничество по поводу какого-либо предмета.

**14. Основные исследования отечественной психологии, проводимые Л.С. Выготским, А.Р. Лурией и А.Н. Леонтьевым, касались следующих понятий:**

- А) личность, индивидуальность;
- Б) поведение;
- В) психика, деятельность;
- Г) бессознательное.

**15. Выделяют следующие степени продуктивной конкуренции, кроме:**

- А) соперничество;
- Б) конфронтация;
- В) экзальтация;
- Г) соревнование.

**16. Восприятие собеседника в общении отражает следующую сторону общения:**

- А) коммуникативная;
- Б) поведенческая;
- В) интерактивная;
- Г) перцептивная.

**17. К социально-психологическим механизмам общения относятся следующие, кроме:**

- А) подражание;
- Б) убеждение;
- В) объяснение;
- Г) внушение.

**18. Общение-это...**

- А) диалог двух лиц;
- Б) процесс взаимодействия, по крайней мере, двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений, оказание взаимовлияния на их состояния, взгляды и поведение;

- В) организация совместной деятельности индивидов с целью передачи чего-либо;
- Г) присвоение личностью взглядов других людей.

**19. Интеракция –это...**

- А) обмен информацией;
- Б) взаимодействие;
- В) восприятие собеседника;
- Г) организация пространства.

**20. К числу фундаментальных отраслей психологии не относится:**

- А) общая психология;
- Б) нейропсихология;
- В) медицинская психология;
- Г) социальная психология.

**21. Категориями этики являются следующие, кроме:**

- А) добро;
- Б) долг;
- В) справедливость и ответственность;
- Г) чувство вины.

**22. Андреева Г.М. выделяет следующие взаимосвязанные стороны общения, кроме:**

- А) коммуникативная;
- Б) поведенческая;
- В) интерактивная;
- Г) перцептивная.

**23. Межличностная обратная связь-это...**

- А) намеренное, вербальное сообщение другому лицу того, как его поведение воспринято или пережито;
- Б) рассказ о негативном опыте;
- В) повествование об интересных фактах биографии знакомого;
- Г) перенос своих знаний на практику.

**24. Предметом исследования психоанализа является следующее:**

- А) личность, индивидуальность;
- Б) поведение;
- В) психика, деятельность;
- Г) бессознательное.

**25. Деловой этикет-это:**

- А) правила поведения где-либо;
- Б) эталоны общения в обществе;
- В) свод правил поведения в деловых, служебных отношениях;
- Г) заповеди о духовном развитии.

**26. Для невербальной коммуникации характерно следующее, кроме:**

- А) жесты и тембр голоса;
- Б) организация пространства;
- В) контакт глаз;
- Г) речь.

**27. Одно из правил проведения дискуссии гласит:**

- А) не переходить на личности;
- Б) навязать свое мнение окружающим;
- В) высказать свое мнение первым;
- Г) убедить собеседника, что он не прав.

**28. Коммуникативная сторона общения характеризуется следующим:**

- А) обмен действиями;
- Б) обмен информацией;
- В) восприятие собеседника;
- Г) согласованное поведение.

**29. Скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды для того, кто управляет- это...**

- А) манипуляция;
- Б) конфронтация;
- В) идентификация;
- Г) самосознание.

**30. К функциям социальной перцепции не относится:**

- А) познание себя и партнера;
- Б) установление эмоциональных отношений;
- В) обмен действиями;
- Г) организация совместной деятельности.

## Ключ

1-В  
2-а  
3-б  
4-а  
5-а  
6-В  
7-б  
8-а  
9-В  
10-В  
11-Г  
12-В  
13-В  
14-В  
15-В  
16-Г  
17-В  
18-б  
19-б  
20-В  
21-Г  
22-б  
23-а  
24-Г  
25-В  
26-Г  
27-а  
28-б  
29-а  
30-В

**Тест № 1** на тему «Психология как наука»

***1. Психология-это...***

- А) наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности;
- Б) наука о развитии человека;
- В) наука об особенностях жизнедеятельности человека;
- Г) наука о поведении человека как индивида.

***2. Психология как самостоятельная наука сформировалась в:***

- А) 1930 году;
- Б) 1879 году;
- В) 1753 году;
- Г) 1889 году.

***3. Житейская психология имеет следующие характеристики, кроме:***

- А) носит эмпирический характер;
- Б) методы получения знания и сферы ее применения ограничены;
- В) это знание рационально;
- Г) имеет интуитивный характер.

***4. Предметом исследования психоанализа является следующее:***

- А) личность, индивидуальность;
- Б) поведение;
- В) психика, деятельность;
- Г) бессознательное.

***5. Основные исследования отечественной психологии, проводимые Л.С. Выготским, А.Р. Лурией и А.Н. Леонтьевым, касались следующих понятий:***

- А) личность, индивидуальность;
- Б) поведение;
- В) психика, деятельность;
- Г) бессознательное.

***6. Отрасли психологии условно можно разделить на две группы:***

- А) фундаментальные и прикладные;
- Б) широкие и узкие;
- В) сложные и простые;
- Г) специальные и неспециальные.

***7. К числу фундаментальных отраслей психологии не относится:***

- А) общая психология;
- Б) нейропсихология;
- В) медицинская психология;
- Г) социальная психология.

**8. К отраслям прикладной психологии относится:**

- А) педагогическая психология;
- Б) психология развития;
- В) психофизиология;
- Г) зоопсихология.

**Ключ**

- 1-а
- 2-б
- 3-в
- 4-г
- 5-в
- 6-а
- 7-в
- 8-а

**Критерии оценивания:**

Задание считается выполненным, если студент правильно ответил на 6 и более из предложенных заданий.

Оценка «5»- если студент правильно ответил на все 8 предложенных заданий.

Оценка «4»- если студент правильно ответил на 7 из предложенных заданий.

Оценка «3»- если студент правильно ответил на 6 предложенных заданий.



**Тест № 2** на темы «Общение как психологическая категория», «Общение как обмен информацией», «Общение как взаимодействие», «Общение как восприятие людьми друг друга», «Взаимосвязь между общающимися и трудности, возникающие в процессе общения»

**1. Общение-это...**

- А) диалог двух лиц;
- Б) процесс взаимодействия, по крайней мере, двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений, оказание взаимовлияния на их состояния, взгляды и поведение;
- В) организация совместной деятельности индивидов с целью передачи чего-либо;
- Г) присвоение личностью взглядов других людей.

**2. Андреева Г.М. выделяет следующие взаимосвязанные стороны общения, кроме:**

- А) коммуникативная;
- Б) поведенческая;
- В) интерактивная;
- Г) перцептивная.

**3. Выделяют следующие формы общения:**

- А) прямое и косвенное;
- Б) поведенческое и полевое;
- В) обмен и действие;
- Г) характерологическое и индивидуальное.

**4. Коммуникативная сторона общения характеризуется следующим:**

- А) обмен действиями;
- Б) обмен информацией;
- В) восприятие собеседника;
- Г) согласованное поведение.

**5. Общение как обмен действиями характерно для следующей стороны общения:**

- А) коммуникативная;
- Б) поведенческая;
- В) интерактивная;
- Г) перцептивная.

**6. Восприятие собеседника в общении отражает следующую сторону общения:**

- А) коммуникативная;
- Б) поведенческая;
- В) интерактивная;
- Г) перцептивная.

**7. Выделяют следующие виды коммуникации:**

- А) знаковая и символическая;
- Б) социальная и биологическая;

- В) вербальная и невербальная;
- Г) типовая и основная.

**8. Для невербальной коммуникации характерно следующее, кроме:**

- А) жесты и тембр голоса;
- Б) организация пространства;
- В) контакт глаз;
- Г) речь.

**9. Интеракция –это...**

- А) обмен информацией;
- Б) взаимодействие;
- В) восприятие собеседника;
- Г) организация пространства.

**10. Э. Берн выделил следующие транзакции, кроме:**

- А) родитель;
- Б) взрослый;
- В) воспитатель;
- Г) ребенок.

**11. Выделяют следующие степени продуктивной конкуренции, кроме:**

- А) соперничество;
- Б) конфронтация;
- В) экзальтация;
- Г) соревнование.

**12. Выделяют следующие механизмы социальной перцепции, кроме:**

- А) рефлексия;
- Б) экстраверсия;
- В) эмпатия;
- Г) идентификация.

**13. Межличностная обратная связь-это...**

- А) намеренное, вербальное сообщение другому лицу того, как его поведение воспринято или пережито;
- Б) рассказ о негативном опыте;
- В) повествование об интересных фактах биографии знакомого;
- Г) перенос своих знаний на практику.

**14. Восприятие другого человека включает в себя:**

- а) интерпретация поступков партнера;
- б) восприятие физических и поведенческих характеристик партнера;
- в) соотнесение внешних признаков с личностными характеристиками партнера;
- г) все ответы верны.

**15. Кооперация характеризуется:**

- а) взаимопомощь участников;
- б) взаимовлияние участников;
- в) включенность во взаимодействие;
- г) все ответы верны.

**16. На дистанцию общения влияют следующие факторы:**

- а) возраст и пол партнеров;
- б) особенности культуры;
- в) социальный престиж;
- г) все ответы верны.

**17. Осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению – это:**

- а) каузальная атрибуция;
- б) рефлексия;
- в) стереотипизация;
- г) идентификация.
- г) удовлетворенность собственных социальных потребностей.

**18. Субъект затрудненного общения характеризуется:**

- а) умение аргументировать свои замечания;
- б) психологическая проницательность;
- в) гипертребовательность;
- г) удовлетворенность собственных социальных потребностей.

**19. Каузальная атрибуция – это:**

- а) интерпретация поступков другого;
- б) процесс приписывания другому человеку причин его поведения;
- в) осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению;
- г) упрощение процесса познания другого.

**Ключ**

- 1-б
- 2-б
- 3-а
- 4-б
- 5-в
- 6-г
- 7-в
- 8-г
- 9-б
- 10-в
- 11-в
- 12-б
- 13-а
- 14-г
- 15-г
- 16-г
- 17-б
- 18-в
- 19-б

#### Критерии оценивания:

Задание считается выполненным, если студент правильно ответил на 10 и более из предложенных заданий.

Оценка «5»- если студент правильно ответил на 17-19 предложенных заданий.

Оценка «4»- если студент правильно ответил на 13-16 из предложенных заданий.

Оценка «3»- если студент правильно ответил на 10-12 предложенных заданий.

**Тест № 3** на темы: «Формы делового общения и их характеристика»,  
«Особенности и механизмы человеческой коммуникации»

**1. Гендерные особенности общения связаны с ...:**

- А) возрастом;
- Б) статусом;
- В) полом;
- Г) интеллектом.

**2. Скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды для того, кто управляет- это...**

- А) манипуляция;
- Б) конфронтация;
- В) идентификация;
- Г) самосознание.

**3. К формам делового общения относятся следующие, кроме:**

- А) деловая беседа;
- Б) деловые переговоры;
- В) телефонные переговоры;
- Г) разговор «по душам».

**4. Одно из правил проведения дискуссии гласит:**

- А) не переходить на личности;
- Б) навязать свое мнение окружающим;
- В) высказать свое мнение первым;
- Г) убедить собеседника, что он не прав.

**5. К социально-психологическим механизмам общения относятся следующие, кроме:**

- А) подражание;
- Б) убеждение;
- В) объяснение;
- Г) внушение.

**6. Автор технологии проблемного общения:**

- а) Э.Берн;
- б) Т.Гордон;
- в) Ф.Перлз;
- г) Р.Бендлер.

**7. Я – высказывание – это:**

- а) обозначение проблемы другого;
- б) способ перекладывания ответственности за ситуацию на другого;
- в) способ вербального выражения чувств;
- г) выражение негативной оценки в адрес другого.

**8. Специфика социально-психологического понимания обратной связи состоит в:**

- а) передаче другому информации о его поведении;
- б) эмоциональном отклике на поведение и состояние партнера;
- в) источником связи выступает другой субъект;

г) все ответы верны.

**9. Субъект незатрудненного общения характеризуется:**

- а) эмоциональная нестабильность;
- б) низкий уровень эмпатии;
- в) следование ролевым ожиданиям в группе;
- г) внешняя мотивация одобрения.

**10. В результате осознания неуместности происходящего возникает:**

- а) барьер гнева;
- б) барьер презрения;
- в) барьер отвращения;
- г) барьер стыда и вины.

**11. Причины манипуляций:**

- а) потеря надежды добиться чего-либо прямыми способами;
- б) неверие в действенность просьбы;
- в) привычка;
- г) все ответы верны.

**Ключ**

- 1-в
- 2-а
- 3-г
- 4-а
- 5-в
- 6-б
- 7-в
- 8-в
- 9-в
- 10-г
- 11-г

**Критерии оценивания:**

Задание считается выполненным, если студент правильно ответил на 7 и более из предложенных заданий.

Оценка «5»- если студент правильно ответил на все 11 предложенных заданий.

Оценка «4»- если студент правильно ответил на 9-10 из предложенных заданий.

Оценка «3»- если студент правильно ответил на 7-8 предложенных заданий.

## **Тест № 4** на тему: «Конфликт: его сущность и основные характеристики»

### **1. Конфликт-это:**

- А) борьба мнений;
- Б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- Г) соперничество по поводу какого-либо предмета.

### **2. Важнейшим фактором возникновения конфликта является:**

- а) внешняя ситуация;
- б) восприятие ситуации как конфликтной;
- в) зеркальное восприятие;
- г) все ответы верны.

### **3. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:**

- а) адекватности восприятия конфликта;
- б) открытости и эффективности общения;
- в) определения существа конфликта;
- г) все ответы верны.

### **4. Межличностные конфликты в системе формальных отношений – это конфликты между:**

- а) лидером и членами группы;
- б) руководителями и подчиненными;
- в) неформальным лидером и руководителем;
- г) все ответы верны.

### **5. Обращение к силовым методам разрешения конфликтов обусловлено:**

- а) низким уровнем доверия между сторонами;
- б) силовыми действиями оппонента;
- в) трудностями в коммуникации;
- г) все ответы верны.

### **6. Критерием разрешенности конфликта является:**

- а) устранение или минимизация проблемы;
- б) согласие между участниками;
- в) удовлетворенность участниками исходом конфликта;
- г) все ответы верны.

### **7. Выделяют следующие признаки конфликта, кроме:**

- а) биполярность;
- б) несовместимость;
- в) активность;
- г) субъектность.

### **8. К механизмам ухода от конфликтного взаимодействия относятся:**

- а) переинтерпретация возникшей проблемы;
- б) бегство в болезнь;
- в) защитные механизмы личности;
- г) все ответы верны.

**9. Стадия нарастания конфликта называется:**

- а) инцидент;
- б) эскалация;
- в) кризис;
- г) кульминация.

**10. Форма вмешательства третьей стороны, при которой ее рекомендации являются обязательными:**

- а) арбитраж;
- б) примирение;
- в) медиация;
- г) переговоры.

**11. К объективным факторам определения ситуации как конфликтной относятся:**

- а) особенности ситуации;
- б) принадлежность человека к определенной социальной группе;
- в) индивидуально-психологические особенности человека;
- г) все ответы верны.

### **Ключ**

- 1-в
- 2-б
- 3-г
- 4-б
- 5-г
- 6-в
- 7-б
- 8-г
- 9-б
- 10-а
- 11-а

### Критерии оценивания:

Задание считается выполненным, если студент правильно ответил на 7 и более из предложенных заданий.

Оценка «5»- если студент правильно ответил на все 11 предложенных заданий.

Оценка «4»- если студент правильно ответил на 9-10 из предложенных заданий.

Оценка «3»- если студент правильно ответил на 7-8 предложенных заданий.



## **Тест 5** на тему: «Общие сведения об этической культуре»

**1. Категориями этики являются следующие, кроме:**

- А) добро;
- Б) долг;
- В) справедливость и ответственность;
- Г) чувство вины.

**2. Деловой этикет-это:**

- А) правила поведения где-либо;
- Б) эталоны общения в обществе;
- В) свод правил поведения в деловых, служебных отношениях;
- Г) заповеди о духовном развитии.

**3. Термин «этика» был введен:**

- А) Платоном;
- Б) Сократом;
- В) Аристотелем;
- Г) Демокрит.

**4. Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу-это ...:**

- А) вежливость;
- Б) ответственность;
- В) профессиональная этика;
- Г) компетентность.

### **Ключ**

- 1-г
- 2-в
- 3-в
- 4-в

### Критерии оценивания:

Задание считается выполненным, если студент правильно ответил на все предложенные задания.

Оценка «5»- если студент правильно ответил на все 4 предложенные задания.

Оценка «4»- если студент правильно ответил на 3 из предложенных заданий.

**Опрос № 1. Тема: «Психология как наука»**

**Вопросы:**

1. Определение психологии.
2. Предмет, объект психологии. Этапы развития психологии.
3. Житейское и научное психологическое знание.
4. Основные направления психологии.
5. Основные отрасли психологии.

***Предполагаемые ответы:***

1. Психология- это наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности.  
Психика- это форма активного отображения субъектом объективной реальности, возникающая в процессе взаимодействия человека с внешним миром и осуществляющая в поведении и деятельности регулятивную функцию.

2. Предмет психологии менялся в ходе ее формирования как отдельной науки. В настоящее время предметом изучения психологии является психика. Объект психологии- все объективно протекающие психические процессы, сам человек. Данные определения весьма условны, так как предмет и объект исследования зависят от подхода, которого придерживается исследователь.

Этапы развития психологии:

1 этап: Психология как наука о душе- такое определение психологии было дано более 2000 лет назад. Наличием души пытались объяснить все непонятные явления в жизни человека.

2 этап: Психология как наука о сознании- начинается в XVII в. в связи с развитием естественных наук. Способность думать, чувствовать, желать называли сознанием. Основным методом изучения считалось наблюдение человека за самим собой и описание.

3 этап: Психология как наука о поведении- начинается в XX в. задачи психологии- наблюдение за тем, что можно непосредственно увидеть, а именно: поведение, поступки, реакции человека. Мотивы, вызывающие поступки, не учитывались.

4 этап: Психология как наука, изучающая факты, закономерности и механизмы психики- сформировалась на базе материалистического взгляда на мир.

Психология считается сравнительно молодой наукой. Условно ее научное оформление связывают с 1879 г., когда немецким психологом В. Вундтом в Лейпцигском университете была создана первая в мире Лаборатория экспериментальной психологии.

3. Житейское психологическое знание есть результат стихийного освоения мира человеческих отношений. Научное психологическое знание есть целенаправленный процесс познания действительности.

Сравнение житейской и научной психологии. Житейские психологические знания конкретны, они приурочены к конкретной ситуации и конкретным людям. Научное психологическое знание в свою очередь носит теоретический, системный характер, стремится к обобщениям, для чего использует научные понятия.

Житейское психологическое знание имеет интуитивный характер, что связано с особым способом получения этого знания- оно приобретается путем проб и ошибок. Научное психологическое знание в свою очередь рационально.

Методы получения житейского знания и сферы его применения ограничены. Научное знание имеет разработанный исследовательский аппарат.

4. Можно выделить следующие основные направления психологии:

- ❖ Психоанализ. Представителями данного направления являются З. Фрейд, Э. Фромм, К. Хорни и др. Предмет исследования данного направления- бессознательное.
- ❖ Бихевиоризм. Представителями данного направления являются Д. Уотсон, Б.Ф. Скиннер, Э. Толмен и др. Предмет исследования данного направления- поведение.
- ❖ Гештальтпсихология. Представителями данного направления являются М. Вертгеймер, В. Келлер и др. Предмет исследования данного направления- целостные структуры психики.
- ❖ Гуманистическая психология. Представителями данного направления являются К. Роджерс, А. Маслоу, Г. Олпорт. Предмет исследования данного направления- личность, индивидуальность
- ❖ Когнитивная психология. Представителями данного направления являются Дж. Миллер, Дж. Брунер, У. Найссер. Предмет исследования данного направления – познавательные процессы.
- ❖ Отечественная психология. Представителями данного направления являются А.Р. Лурия, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев. Предмет исследования данного направления психика, деятельность.

5. Основные отрасли психологии. Условно отрасли психологии можно разделить на две большие группы: фундаментальные и прикладные.

К числу фундаментальных относятся:

- Общая психология;
- Психология личности;
- Дифференциальная психология;
- Психофизиология;
- Нейропсихология;
- Социальная психология;
- Психология развития;
- Психология аномального развития (или специальная психология);
- Сравнительная психология и зоопсихология.

К числу прикладных можно отнести:

- Педагогическая психология;
- Медицинская психология;
- Психология искусства;
- Психология религии;
- Психология семьи и др.

**Критерии оценивания ответов:**

Оценка «5»- если обучающийся показывает верное понимание сущности рассматриваемого вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, приводит примеры, ориентируется в вопросе.

Оценка «4»- если ответ обучающегося удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5, но дан без использования собственного плана, примеров, без использования связей с ранее изученным материалом, если допустил незначительную ошибку или не

более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «3»- если обучающийся правильно понимает сущность рассматриваемых явлений и закономерностей, но в ответе присутствуют пробелы в знаниях.

**Опрос № 2.** Темы: «Общение как психологическая категория», «Общение как обмен информацией», «Общение как взаимодействие», «Общение как восприятие людьми друг друга», «Взаимосвязь между общающимися и трудности, возникающие в процессе общения».

Тема «Общение как психологическая категория».

**Вопросы:**

1. Определение общения.
2. Виды и функции общения.
3. Структура общения.

***Предполагаемые ответы:***

1. Общение- процесс взаимодействия по крайней мере двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений, оказание взаимовлияния на их состояния, взгляды и поведение и регуляцию их совместной деятельности.
2. Виды общения.
  - А.А. Леонтьев выделил по типу ориентации:
    - 1) социально ориентированное общение;
    - 2) личностно ориентированное .
  - по характеру использования в процессе коммуникации средств:
    - вербальное;
    - невербальное.
  - По степени формализации общения (наложение ограничений на взаимодействие):
    - формальное;
    - неформальное.
  - По субъектам взаимодействия:
    - межличностное;
    - групповое;
    - межгрупповое.
  - По содержанию:
    - материальное;
    - когнитивное;
    - кондиционное;
    - мотивационное;
    - деятельностное.

***Формы общения:***

- прямое- естественный контакт лицом к лицу;
- косвенное- включение посредника, через которого передается информация;
- непосредственное –осуществляется с помощью естественных органов;
- опосредованное- полный контакт с помощью письменных или технических устройств.

П.Ф. Ломов выделяет 3 функции общения:

- 1) информационно-коммуникативная;
- 2) регуляционно- коммуникативная;

### 3) аффективно-коммуникативная.

Карпенко Л. Выделяет по цели общения следующие функции:

- контактная;
- информационная;
- побудительная;
- координационная;
- понимание;
- амотивная;
- установление отношений;
- оказание влияния.

### 3. Структура общения.

I. Г.М. Андреева выделяет 3 взаимосвязанные стороны общения:

- 1) коммуникативная- обмен информацией между участниками;
- 2) интерактивная- организация взаимодействия между индивидами, т.е. обмен действиями.
- 3) перцептивная- процесс восприятия и познания друг друга и установление взаимопонимания.

II. Бодалев А.А. выделяет следующие компоненты общения:

- гностический (познавательный);
- аффективный (эмоциональный);
- практический (деятельный).

Тема «Общение как обмен информацией»

### Вопросы:

1. Специфические особенности человеческой коммуникации.
2. Вербальная коммуникация.
3. Невербальная коммуникация.

### *Предполагаемые ответы:*

1. Коммуникативная сторона общения или коммуникация в узком смысле состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Специфические особенности коммуникации:

- 1) Каждый участник общения является активным субъектом взаимодействия.
- 2) Посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга.
- 3) Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда партнеры обладают единой или сходной системой кодирования и декодирования.
2. Вербальная коммуникация осуществляется при помощи знаковых систем: языка и речи. Речь- самое универсальное средство коммуникации. Язык- система знаков и символов. Основные структурные единицы языка- слова и предложения.
3. Невербальная коммуникация. Основные знаковые система невербальной коммуникации по Лабунской:
  - 1) Жесты.
  - 2) Вокализация голоса.
  - 3) Организация пространства.
  - 4) Контакт глаз.

Тема «Общение как взаимодействие»

**Вопросы:**

1. Понятие взаимодействия.
2. Структура взаимодействия.
3. Типы взаимодействия.

**Предполагаемые ответы:**

1. Взаимодействие- составная часть совместной деятельности людей. Интеракция- процесс взаимодействия. Психологическое содержание процесса обмена действиями включает в себя:
  - 1) учет планов другого и сопоставление их с собственными планами.
  - 2) Анализ вклада каждого участника взаимодействия.
  - 3) Осмысление меры включенности во взаимодействие каждого из партнеров.
2. Структура взаимодействия.
  - I. Щепаньский Я. Рассматривает взаимодействие через стадии, которые оно проходит.
    - A) пространственный контакт.
    - Б) психический контакт или взаимная заинтересованность.
    - В) социальный контакт или совместная деятельность.
    - Г) взаимодействие- систематическое осуществление действий с целью вызвать соответствующую реакцию со стороны партнера.
    - Д) соц. отношение- взаимно сопряженные системы взаимодействия.
  - II. Транзактный анализ Э. Берна. Каждый участник взаимодействия может занимать одну из трех позиций:
    - ребенок с позицией «хочу»;
    - родитель с позицией «надо»;;
    - взрослый с позицией «хочу»+ «надо»+ ситуация.
3. Типы взаимодействия:
  - кооперация;
  - конкуренция.Атрибуты кооперации: взаимопомощь, взаимовлияние, включенность во взаимодействие.  
Степени продуктивной конкуренции:
  - A) соревнование;
  - Б) соперничество;
  - В) конфронтация.

Тема «Общение как восприятие людьми друг друга»

**Вопросы:**

1. Понятие социальной перцепции.
2. Характеристика процесса восприятия человека человеком.
3. Механизмы соц. перцепции.
4. Эффекты межличностного восприятия.

**Предполагаемые ответы:**

1. Соц. перцепция- процесс восприятия социальных объектов ( других людей, соц. групп, общностей).  
Функции перцепции:
  - познание себя;

- познание партнера по взаимодействию;
  - установление эмоциональных отношений;
  - организация совместной деятельности.
2. Восприятие человека человеком характеризуется:
- предметностью;
  - целостностью и структурностью;
  - константностью;
  - осмысленностью.

Важнейшие опознавательные признаки человека для воспринимающих людей: очертания лица и общий силуэт тела.

3. Механизмы соц. перцепции:
- Идентификация;
  - Эмпатия;
  - Рефлексия;
  - Каузальная атрибуция.
4. Эффекты межличностного восприятия:
- Эффект установки;
  - Эффект ореола;
  - Эффект первичности и новизны;
  - Эффект проецирования;
  - Стереотипизация.

Тема «Взаимосвязь между общающимися и трудности, возникающие в процессе общения»

### **Вопросы:**

1. Понятие межличностной обратной связи.
2. Характеристика межличностной обратной связи.
3. Понятие затрудненного общения.
4. Психологическая модель субъекта затрудненного общения.
5. Психологические барьеры общения.

### ***Предполагаемые ответы:***

1. Межличностная обратная связь- намеренное, вербальное сообщение другому лицу того, как его поведение или последствия его поведения восприняты или пережиты.
2. Феномены обратной связи:
  - «скачок достоверности»,
  - Отрицательная обратная связь оценивается как более достоверная, когда дается после положительной обратной связи, чем предшествует ей.
  - Наибольшей достоверностью обладает эмоционально положительная, а наименьшей- эмоционально отрицательная обратная связь.
3. Затрудненное общение рассматривается как:
  - 1) социально-психологический феномен;
  - 2) объективное явление;
  - 3) субъективное явление.
4. Субъект затрудненного общения- это индивид, активность которого направлена на препятствие реализации потребностей собеседника и разрыв эмоционально значимых связей.
5. Группы барьеров общения:

- Эмоциональные;
- Субъективные;
- Барьеры процесса общения;
- Социальные и социально- психологические барьеры.

#### **Критерии оценивания ответов:**

Оценка «5»- если обучающийся показывает верное понимание сущности рассматриваемого вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, приводит примеры, ориентируется в вопросе.

Оценка «4»- если ответ обучающегося удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5, но дан без использования собственного плана, примеров, без использования связей с ранее изученным материалом, если допустил незначительную ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «3»- если обучающийся правильно понимает сущность рассматриваемых явлений и закономерностей, но в ответе присутствуют пробелы в знаниях.

### **Опрос № 3. Темы «Формы делового общения и их характеристика», «Особенности и механизмы человеческой коммуникации»**

Тема «Формы делового общения и их характеристика».

#### **Вопросы:**

1. Понятие и виды делового общения.
2. Формы, этапы и фазы делового общения.
3. Цель, задачи и правила проведения дискуссий.
4. Искусство публичного выступления и аргументации.

#### ***Предполагаемые ответы:***

1. Под деловым общением понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

Виды делового общения:

- Прямое и косвенное;
- Вербальное и невербальное.

2. Формы делового общения:

- ✓ Деловые переговоры;
- ✓ Деловая беседа;
- ✓ Деловое совещание;
- ✓ Телефонные переговоры.

Этапы делового общения:

- Психологическое «чтение» особенностей поведения, внешнего облика.
- Поиск психологических предпосылок эффективности общения.
- Интеракция и взаимодействие на других лиц с целью решения задач.
- Оценка результатов конкретного акта общения.

Фазы делового общения:

- 1) Подготовка.
- 2) Вхождение в контакт.
- 3) Концентрация внимания.
- 4) Поддержка внимания.



- 5) Аргументация и убеждение.
  - 6) Фиксация результата.
3. Цель дискуссии состоит не столько в том, чтобы разрешить проблему, а скорее в том, чтобы углубить ее, стимулировать творчество и выработать решение проблемы с помощью активной совместной деятельности.

Задачи дискуссии:

- Осознание участниками своих мнений, суждений, оценок по обсуждаемому вопросу.
- Выработка уважительного отношения к мнению других.
- Развитие умения осуществлять конструктивную критику существующих точек зрения.
- Развитие умения формулировать вопросы и оценочные суждения, вести полемику.
- Развитие умения работать в группе единомышленников.
- Способность продуцировать множество решений.
- Формирование навыка говорить кратко и по существу.
- Развитие умения выступать публично, отстаивая свою точку зрения.

Правила ведения и проведения дискуссий:

- ✓ Выступления должны проходить организованно, каждый участник может выступать только с разрешения ведущего.
- ✓ Каждое высказывание должно быть подкреплено фактами.
- ✓ Каждому дать возможность высказаться.
- ✓ Недопустимо «переходить на личности».

Ход дискуссии:

- 1) Вводная часть- настрой на обсуждение.
- 2) Введение в дискуссию.
- 3) Групповое обсуждение темы.
- 4) Итоговое заключение- оценка результатов.

4. Публичное выступление подразумевает под собой ораторское искусство- умение выступать на большую аудиторию людей, преподносить материал, передавать информацию, убеждать и т.д.

Структура публичного выступления:

- Вступление.
- Непосредственное изложение темы. Разработка всех вопросов, необходимые логические выводы, доказательства.

Аргументация- это искусство подбора веских подтверждений сказанному, искусство ведения дискуссии. В структуре аргументации выделяют тезис, аргументы и демонстрацию.

Тема «Особенности и механизмы человеческой коммуникации»

**Вопросы:**

1. Социально-психологические механизмы общения (СПМО).
2. Возрастные и гендерные особенности общения.
3. Манипулятивное общение.
4. Технология беспроблемного общения Т. Гордона.

**Предполагаемые ответы:**

1. СПМО- это социально- психологические явления и процессы, возникающие в результате взаимовлияния людей друг на друга, которые оказывают самое

непосредственное воздействие на уровень их коммуникативной активности, глубину и полноту их психологического контакта и взаимопонимание, на характер и эффективность их коммуникативного поведения.

Выделяют следующие виды социально-психологических механизмов общения: заражение, внушение, убеждение, подражание.

2. Особенности общения связаны с полом и возрастом. (беседа по таблицам)
3. Под манипуляцией понимают скрытое от адресата побуждение его к изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения манипулятором собственных целей. Источники манипуляции: потребности, слабости, пристрастия и ритуалы. Формы защиты от манипуляций: активная и пассивная. Способы и приемы манипулятивного воздействия.
4. В основе теории Т. Гордона лежит концепция овладения проблемой. Признаки проблемы: негативные эмоции у одного или нескольких субъектов общения; сложность сосредоточения концентрации внимания; неконструктивная совместная деятельность.

#### **Критерии оценивания ответов:**

Оценка «5»- если обучающийся показывает верное понимание сущности рассматриваемого вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, приводит примеры, ориентируется в вопросе.

Оценка «4»- если ответ обучающегося удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5, но дан без использования собственного плана, примеров, без использования связей с ранее изученным материалом, если допустил незначительную ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «3»- если обучающийся правильно понимает сущность рассматриваемых явлений и закономерностей, но в ответе присутствуют пробелы в знаниях.

### **Опрос № 4. Тема «Конфликт: его сущность и основные характеристики»**

#### **Вопросы:**

1. Понятие конфликта и его структура.
2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
3. Правила поведения в конфликтах.

#### ***Предполагаемые ответы:***

1. Конфликт- это такое отношение между субъектами соц. взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

Структура конфликта:

- Стороны конфликта;
- Предмет конфликта;
- Образ конфликтной ситуации;
- Мотивы конфликта;
- Позиции конфликтующих сторон

Этапы конфликтов:

- 1) возникновение и развитие конфликтной ситуации.
- 2) Осознание конфликтной ситуации.

- 3) Начало открытого конфликтного взаимодействия.
  - 4) Развитие открытого конфликта.
  - 5) Разрешение конфликта.
2. В конфликтных ситуациях возникают разные эмоции: тревога, тревожность, агрессия, гнев и др. способы снятия агрессии: пассивный, активный, логический. Способы ответа на агрессию: ответная атака, логически обоснованный спор, просьбы и мольбы. Необходимо вовремя разряжать накопившиеся эмоции в целях предупреждения возникновения конфликтных ситуаций. Проявление толерантности- одно из условий успешного предупреждения конфликтов. Толерантность- это активная позиция, предполагающая принятие другого, иного, чем я сам, не нарушающая внутреннего равновесия, но учитывающая другого.
3. Варианты разрешения конфликтов:
- ✓ Соперничество.
  - ✓ Приспособление.
  - ✓ Избегание.
  - ✓ Компромисс.
  - ✓ Сотрудничество.
- Способы разрешения конфликтов:
- Доминирование;
  - Капитуляция;
  - Уход;
  - Переговоры;
  - Вмешательство третьей стороны.

#### Критерии оценивания ответов:

Оценка «5»- если обучающийся показывает верное понимание сущности рассматриваемого вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, приводит примеры, ориентируется в вопросе.

Оценка «4»- если ответ обучающегося удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5, но дан без использования собственного плана, примеров, без использования связей с ранее изученным материалом, если допустил незначительную ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «3»- если обучающийся правильно понимает сущность рассматриваемых явлений и закономерностей, но в ответе присутствуют пробелы в знаниях.

### **Опрос № 5. Тема «Общие сведения об этической культуре»**

#### **Вопросы:**

1. Понятие: этика и мораль, категории этики и нормы морали.
2. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

#### ***Предполагаемые ответы:***

1. Этика- это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали.  
Термин был введен Аристотелем.  
Мораль- это система этических ценностей, которые признаются человеком.  
Категории этики: «добро», «зло», «ответственность», «справедливость», «долг».  
Нормы морали получают свое идейное выражение в заповедях о том, как должно себя вести. Золотое правило нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел, чтобы они поступали по отношению к тебе».
2. Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность и трудолюбие.  
Деловой этикет - это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях.  
Он является важнейшей стороной морали проф. Поведения делового человека.

#### **Критерии оценивания ответов:**

Оценка «5» - если обучающийся показывает верное понимание сущности рассматриваемого вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, приводит примеры, ориентируется в вопросе.

Оценка «4» - если ответ обучающегося удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5, но дан без использования собственного плана, примеров, без использования связей с ранее изученным материалом, если допустил незначительную ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «3» - если обучающийся правильно понимает сущность рассматриваемых явлений и закономерностей, но в ответе присутствуют пробелы в знаниях.