

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сурат Лев Игоревич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.03.2026 11:10:08  
Уникальный программный ключ:  
90e61c548f7245de4586514a87310a4b10304b11401420fb4800

**Московский  
Институт  
Психоанализа**

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московский институт психоанализа»  
(НОЧУ ВО «Московский институт психоанализа»)

*Утверждена Ученым советом вуза  
Протокол № 5 от 17.12.2025 года*

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

**СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**по специальности**

**51.02.02 СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ (ПО ВИДАМ)**

Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ:

среднее общее образование

Срок получения среднего профессионального образования по программе подготовки

специалистов среднего звена в очной форме обучения:

2 года 10 месяцев

Квалификация выпускника: менеджер социально-культурной деятельности

Москва 2025г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

РАЗДЕЛ 1 ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

РАЗДЕЛ 2 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

РАЗДЕЛ 3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

## РАЗДЕЛ 1 ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. Общие положения

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине Психология общения выступает составной частью ОПОП СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам) и используется для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине Социально-культурная деятельность разработан в соответствии с:

— ФГОС СПО по специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам);

— Учебным планом подготовки специалистов среднего звена по специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам);

— Рабочей программой учебной дисциплины Социально-культурная деятельность по специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам).

В результате контроля и оценки по дисциплине Социально-культурная деятельность осуществляется проверка сформированности профессиональных (ПК) и положительной динамики общих (ОК) компетенций:

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ПК 1.5. Организовывать работу с коллективом исполнителей на основе принципов организации труда, этических и правовых норм в сфере профессиональной деятельности.

ПК 2.2. Осуществлять управление коллективами народного художественного творчества, досуговыми формированиями (объединениями).

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.06 Психология общения является дифференцированный зачет.

### 1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

1.2.1 С целью освоения учебной дисциплины Психология общения обучающийся должен овладеть предусмотренными ФГОС СПО умениями и знаниями, направленными на формирование общих компетенций:

Таблица 1

Форма контроля и оценивания

Результаты обучения	Форма контроля и оценивания	
	Итоговая аттестация	Текущий контроль
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li>• психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li><li>• современная научная.</li></ul>	Диф.зачет	Оценка результатов выполнения практической работы;

		Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</li> <li>• использовать теоретические сведения о личности и межличностных отношениях;</li> <li>• разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению;</li> <li>• владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>• определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</li> </ul>	Диф.зачет	<p>Самостоятельная работа; Наблюдение за выполнением практических заданий; Оценка выполнения практического задания; Выступление с докладом, сообщением, презентацией; Решение ситуационных задач</p>

### 1.3. Оценка освоения учебной дисциплины

Оценки по результатам проверки выполненных обучающимися работ выставляются по десятизначной порядковой шкале:

Итоговая оценка	Критерии
5 (отлично)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенное знание и понимание учебного материала;</li> <li>- умение выделять главное в изученном материале, обобщать факты и практические примеры, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи;</li> <li>- отсутствие ошибок и недочетов при воспроизведении изученного материала (самостоятельно устраняет неточности с помощью дополнительных вопросов преподавателя);</li> <li>- соблюдение культуры устной и письменной речи, правил оформления письменных работ.</li> </ul>
4 (хорошо)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание основного учебного материала;</li> <li>- умение выделять главное в изученном материале, обобщать факты и практические примеры, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи;</li> <li>- недочеты при воспроизведении изученного материала;</li> <li>- соблюдение культуры устной и письменной речи, правил оформления письменных работ.</li> </ul>
3 (удовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание учебного материала на уровне минимальных требований;</li> <li>- умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измененной формулировке;</li> <li>- наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении учебного материала;</li> <li>- несоблюдение культуры устной и письменной речи, правил оформления письменных работ.</li> </ul>
2 (неудовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментные представления об изученном материале;</li> <li>- отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы;</li> <li>- наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала;</li> <li>- несоблюдение основных правил культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ.</li> </ul>

## РАЗДЕЛ 2 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Фонд оценочных средств для текущего контроля представляет собой совокупность оценочных средств с указанием критериев оценки, предназначенных для определения уровня качества студентом профессионального модуля и формирования компетенций в течение изучения учебной дисциплины.

### 2.1. Паспорт фонда оценочных средств текущего контроля

Результаты обучения (освоенные знания и умения)	ОК, ПК	Наименование темы	Уровень освоения темы
<i>Уметь:</i> <i>У1-У5</i> <i>Знать:</i> <i>З1-З33</i>	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 1.5 ПК 2.2	1. Введение в учебную дисциплину	2
		2. Коммуникативная функция общения	2
		3. Интерактивная функция общения	2
		4. Перцептивная функция общения	2
		5. Средства общения	2
		6. Проявление индивидуальных особенностей	2
		7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешение конфликтов	2
		8. Этикет в профессиональной деятельности	2
		9. Понятие стресса. Дистресс.	2

### Оценочные средства по текущему контролю

#### 1. Введение в учебную дисциплину

##### Вопросы для самоподготовки по темам:

Назначение учебной дисциплины «Психология общения».

Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.

##### Практические занятия

Круг общения.

деловая игра «Я Вас слушаю»

Решение задач на определение функций общения. Выполнение упражнений на освоение компетентности в общении

**Самостоятельная работа обучающихся:** наблюдение и сбор фактов влияния общения на деятельность и отношения людей.

##### Тематика вопросов по теме: «Введение в учебную дисциплину»

- 1) Что представляет собой психология общения как наука.
- 2) Что представляет собой понятие и сущность общения.
- 3) Какова классификация общения.
- 4) Охарактеризуйте виды общения.
- 5) Какие выделяются функции общения.

- 6) Общение как основа человеческого бытия.
- 7) Общение как средство передачи накопленного опыта.
- 8) Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
- 9) В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
- 10) В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

Тестовое задание по теме

**1. Общение это-**

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

3. Отношение к поступающей информации.

4. Верны все варианты ответов

**2. Стили общения бывают:**

1) Ритуальный

2) Манипулятивный

3) Иронический

3. Содержание общения:

1) Передача от человека к человеку информации

2) Восприятие партнерами по общению друг друга

3) Ориентация в коммуникативной ситуации

4) Взаимооценка партнерами по общению друг друга

5) Взаимодействие партнеров друг с другом

**4. Информационно – коммуникативная функция общения заключается в ....**

1) Восприятию и пониманию другого человека

2) Любом виде обмена информацией между участниками общения

3) Регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

**5. Какие методы помогают поддерживать открытое и эффективное общение в межличностных отношениях?**

1) Регулярный обмен сообщениями или звонками, чтобы оставаться на связи.

2) Использование эмодзи для выражения своих чувств и потребностей.

3) Применение пассивного слушания

4) Разрешение конфликтов с помощью дебат.

5) Уделение времени общению, для решения важных вопросов

**Ключ:**

1 – 2

2 – 2

3 – 5

4 – 2

6. 5 – 1,2,5

**2. Коммуникативная функция общения**

**Вопросы для самоподготовки по темам:**

Общение как обмен информацией.

Коммуникативные барьеры.

Технологии обратной связи в говорении и слушании.

### **Практические занятия**

Социально-психологический тренинг общения

Тест по теме

#### **1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:**

1. Общение
2. Восприятие
3. Взаимодействие
4. Идентификация

**2. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:**

1. Восприятие
2. Коммуникация
3. Взаимодействие
4. Эмпатия

#### **3. Виды коммуникации:**

1. Первичные и вторичные
2. Главные и второстепенные
3. Вербальные и речевые
4. Вербальные и невербальные

#### **4. Воображение – это**

1. Отражение предметов в совокупности их свойств и частей;
2. Отражение предметов и явлений опосредованным путем при обязательном участии речи;
3. Преобразованное отражение того, что прежде воспринималось;
4. Сложный психический процесс, в котором происходит сравнение, анализ и комбинирование элементов прежнего опыта.

#### **5. Сложное коммуникативное умение, смысловое восприятие речи – это:**

1. Пассивное слушание.
2. Активное слушание
3. Информационное слушание
4. Деловое слушание

**Ключ:**

1 – 1

2 – 2

3 – 4

4 – 2

5 – 2

#### **Тематика вопросов по теме «Коммуникативная функция общения»**

- 1) Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
- 2) Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
- 3) Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).

- 4) Каковы причины их возникновения.
- 5) Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
- 6) Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании.

### **3. Интерактивная функция общения**

#### **Вопросы для самоподготовки по темам:**

Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.

#### **Практические занятия**

Социально-психологический тренинг взаимодействия

#### **Тематика вопросов по теме «Интерактивная функция общения»**

- 1) Что представляют собой интерактивная сторона общения?
- 2) Охарактеризуйте уровни общения (интеракции).
- 3) Перечислите стратегии и тактики взаимодействия.
- 4) Какие типы взаимовлияния вы знаете?
- 5) Охарактеризуйте структуру, виды и динамику партнерских отношений.
- 6) Раскройте правила корпоративного поведения в команде.
- 7) Опишите технологии, повышающие эффективность социального взаимодействия.
- 8) Корпоративная этика.

Тест по теме

**1. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют:**

1. Диалогом
2. Внутренней речью
3. Монологом
4. Восклицанием

**2. К интерактивной стороне общения относят:**

1. Основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь.
2. Процессы взаимодействия партнеров по общению (характеристика компонентов общения) – кооперацию, конкуренцию и т.д.
3. Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
4. Нет правильного ответа

**3. В чём заключается интерактивная функция общения?**

- а) В обмене информацией между людьми.
- б) В воздействии на эмоциональное состояние партнёра.
- в) В организации взаимодействия между участниками общения.

**4. Какие элементы интерактивности можно использовать в деловом общении?**

- а) Обмен личными историями и опытом.
- б) Обсуждение погоды и новостей.
- в) Вопросы для уточнения информации и выражения интереса.

## **5. Почему важно поддерживать интерактивность в деловом общении?**

- а) Чтобы избежать недопонимания и конфликтов.
- б) Чтобы проявить уважение к собеседнику.
- в) Чтобы обеспечить эффективную коммуникацию и сотрудничество.

Ключ:

- 1 – 3
- 2 – 2
- 3 – 3
- 4 – 3
- 5 – 3

## **4. Перцептивная функция общения**

### **Вопросы для самоподготовки по темам:**

Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.

### **Практические занятия**

Социально-психологический тренинг восприятия партнеров по общению друг друга.

### **Самостоятельная работа**

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.

Тест по теме

### **1. К перцептивной стороне общения относят:**

- 1. Основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь;
- 2. Процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
- 3. Восприятие, понимание, явления и оценка людьми друг друга в целом;
- 4. Все ответы верны

**2. Способность распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желание других людей и своих собственных, а также способствовать управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач – это:**

- 1. Интерактивная сторона общения
- 2. Эмоциональный интеллект
- 3. Негативизм
- 4. Положительные эмоции

**3. Какие факторы влияют на восприятие человека человеком в процессе общения?**

- а) Внешний облик и поведение собеседника.
- б) Собственные ожидания и предубеждения.
- в) Всё вышеперечисленное.

### **4. Что такое эмпатия в контексте перцептивной функции общения?**

- а) Способность понимать и разделять эмоции другого человека.
- б) Стремление контролировать свои эмоции в процессе общения.
- в) Ни то, ни другое.

**5. Какие ошибки восприятия могут возникать в процессе общения?**

- а) Эффект первого впечатления.
- б) Стереотипизация.
- в) Всё вышеперечисленное.

**Ключ:**

1 – 3

2 – 2

3 – 3

4 – 1

5 – 3

#### **Тематика вопросов по теме «Перцептивная функция общения»**

- 1) Что представляют собой перцептивная сторона общения.
- 2) Какие эффекты межличностного восприятия вы знаете?
- 3) Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).
- 4) Какие трудности и дефекты возникают в межличностном общении?
- 5) Определите роль имиджа и самопрезентации в общении.

#### **5. Средства общения**

##### **Вопросы для самоподготовки по темам:**

Вербальная и невербальная коммуникация.

Понятие эффективного слушания. Виды слушания. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.

#### **Тематика вопросов по теме «Средства общения»**

- 1) Раскройте понятие «средства общения» и приведите их классификацию.
- 2) Что представляют собой вербальные средства общения.
- 3) Перечислите виды невербального общения и укажите их специфику.
- 4) Охарактеризуйте диалогические и монологические коммуникации.
- 5) Какими бывают невербальные средства общения.
- 6) Перечислите психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
- 7) В чем заключаются правила и техники эффективного слушания.
- 8) Какие межнациональные различия невербального общения вы знаете.
- 9) Как осуществляется взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
- 10) Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и невербальных средств.

Тест по теме

**1. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:**

- 1. Мимика
- 2. Жесты

3. Позы
4. Интонация

**2. Невербальные средства общения являются:**

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

**3. Вербальные средства общения являются:**

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

**4. К вербальным средствам общения относят:**

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

**5. Ораторское искусство предполагает:**

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Умение точно формулировать свои мысли, и излагать их доступным для окружающих языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

**Ключ:**

- 1 – 2
- 2 – 2
- 3 – 1
- 4 – 2
- 5 – 2

**6. Проявление индивидуальных особенностей**

**Вопросы для самоподготовки по темам:**

Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.

Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам.

Ведение переговоров.

**Практические занятия**

«Типы темперамента», тест Айзенка

Тест по теме

**1. Речь в деловом общении направлена на:**

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

**2. Психологический процесс, связанный с поиском и открытием новых знаний на основе творческой деятельности человека, называется:**

1. Внимание

2. Этика
3. Мышление
4. Память

**3. Внимание – это:**

1. Ориентированный поисковый процесс.
2. Сосредоточенный процесс на чем-либо.
3. Ориентированный поисковый процесс направленный сосредоточиваем сознания на определенных объектах действительности при одновременных отвлечениях от других, обуславливает старательность, информацию, поступающую через органы чувств.
4. Объект действительности.

**4. Темперамент – это:**

1. Врожденные устойчивые индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в интенсивности, темпе и ритме протекания психических процессов и состояний,
2. Это качества личности, определяющие его тип нервной системы.

**18. Каждый тип темперамента отличается поведенческими реакциями. Распределите примеры поведенческих реакций по типам темперамента.**

1. Холерик –
2. Меланхолик –
3. Сангвиник –
4. Флегматик -

**Примеры:**

- а) Общителен, контактен, целеустремлен.
- б) Трудно устанавливает контакты, нерешителен, боязлив, высокая утомляемость. При новизне обстановки выбирает пассивно – оборонительное поведение.
- в) Замедленное формирование программ поведения, высокая целеустремленность и работоспособность.
- г) Холерик – высокая потребность деятельности, целеустремленность, но интересы часто меняются.

**Ключ:**

- 1 – 1
- 2 – 3
- 3 – 3
- 4 – 1
- 5 – 1г, 2б, 3а, 4в

**7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешение конфликтов**

**Вопросы для самоподготовки по темам:**

Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.

Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Понятие психологической манипуляции. Типы манипуляций, способы им противостоять.

### **Практические занятия**

Определение стратегии поведения в конфликтных ситуациях, тест Томаса.

Способы управления конфликтами.

Социально-психологический тренинг «Общение с манипулятором»

### **Тематика вопросов по теме «Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешение конфликтов»**

- 1) Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».
- 2) Назовите типы и виды конфликтов.
- 3) Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
- 4) Какие способы управления конфликтами вы знаете?
- 5) Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.
- 6) Представьте анализ типов конфликтных личностей.
- 7) В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного конфликтов?
- 8) Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов.
- 9) Каковы основные правила бесконфликтного общения?
- 10) Определите значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.

Тест по теме

#### **1. Манипуляции в общении – это:**

1. Скрытое управление другим человеком.
2. Способ войти в доверие.
3. Контроль над поведением чувствами индивида.
4. Способ управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида.

#### **2. Учение о морали и нравственности – это:**

1. Конфликт
2. Деловые переговоры
3. Речевой жаргон
4. Этика

#### **3. Конфликт – это:**

1. Борьба мнений
2. Спор, дискуссия по острой проблеме
3. Противоборство
4. Отсутствие понятий между двумя и более сторонами (лицами, группами), на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений.

#### **4. Внутренние конфликты – это**

1. Межличностные
2. Между личностью и группой
3. Внутрличностные
4. Межгрупповые

#### **5. Какие барьеры восприятия приводят к конфликтам:**

1. эстетические
2. барьер «возраста»
3. состояние здоровья
4. некомпетентность
5. барьер «боязни контактов»

#### **Ключ:**

**1 – 4**

**2 – 4**

**3 – 4**

**4 – 3**

**5 – 1г, 2б, 3а, 4в**

#### **8. Этикет в профессиональной деятельности**

##### **Вопросы для самоподготовки по темам:**

Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

##### **Практические занятия**

Деловая игра «Переговоры»

Тест по теме

**1. Способность к воспроизведению прошлого опыта, и выражающиеся способностью длительно хранить информацию и многократно вводить ее в сферу сознания и поведения:**

1. Память
2. Мышление
3. Внимание
4. Самосознание;

**2. Деловое общение – это особый вид общения, который реализуется в...**

1. Совместной профессионально-предметной деятельности людей, содержание которой определяется предметом общения, формально-ролевым принципом общения;

2. Установлении и поддержании деловых контактов, совместной выработке единой стратегии, восприятию и пониманию стороны партнера;

3. Создании комфортной и благоприятной деловой атмосферы для достижения обоюдовыгодных целей субъектов делового общения;

4. Нет правильного ответа

### **3. К особенностям деловых переговоров относят ...**

1. Взаимозависимость участников переговоров
2. Разнородность интересов сторон
3. Обострение отношений с партнерами
4. Всё вышеперечисленное верно.

### **4. Деловая переписка: как правильно составить письмо?**

1. Достаточно написать письмо в свободной форме, не соблюдая никаких правил и норм.
2. Необходимо использовать только официально-деловой стиль и строго следовать шаблону.
3. Следует придерживаться официально-делового стиля, но можно проявить креатив и отступить от шаблона.
4. Можно использовать элементы разговорного стиля, главное — передать нужную информацию.

### **5. Деловое общение: как поддерживать конструктивный диалог?**

1. Нужно чётко выражать свои мысли, не заботясь о чувствах собеседника.
2. Следует быть внимательным к собеседнику, проявлять эмпатию и уважение.
3. Важно сохранять спокойствие и не выражать эмоции, чтобы не нарушать деловой этикет.
4. Необходимо активно слушать собеседника, задавать вопросы и делиться своим мнением.

Ключ:

- 1 – 1
- 2 – 1
- 3 – 2
- 4 – 2
- 5 – 2

## **9. Понятие стресса. Дистресс.**

### **Вопросы для самоподготовки по темам:**

Определение стресса. Специфический и неспецифический ответ организма.

Стрессогены. Физиологическая природа стресса. Три этапа развития стрессового состояния.

### **Практические занятия**

Социально-психологический тренинг профилактики стрессовых состояний.

Тест по теме

- 1. Трактовка «взгляда в сторону» означает:**
1. Страх и желание уйти

2. Не понял, повтори
3. Пренебрежение
4. Хочу подчинить себе

**2. Начало научного подхода к исследованию стресса в психологии было положено работами такого исследователя, как:**

- 1) Г.Селье
- 2) К.Изард
- 3) Н.Д. Левитов

**3. Набор симптомов, указывающих на умственное и физическое истощение человека, причиной которого является хроническое переутомление, называется...**

- 1) синдром сниженной работоспособности
- 2) тайм-синдром
- 3) симптом эмоционального выгорания

**4. Какое из перечисленных условий способствует переходу стресса в дистресс?**

- 1) положительный эмоциональный фон;
- 2) долгая продолжительность стрессорного воздействия, которая приводит к истощению адаптационного ресурса;
- 3) положительный прогноз на будущее.

**5. К какой форме проявления стресса относится головная боль?**

- 1) поведенческой;
- 2) эмоциональной;
- 3) физиологической

**Ключ:**

**1 – 1,3**

**2 – 1**

**3 – 3**

**4 – 2**

**5 – 3**

### РАЗДЕЛ 3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

#### Список теоретических вопросов для подготовки к дифференцированному зачету и экзамену по учебной дисциплине Психология делового общения

1. Психология общения как наука. Понятие и сущность общения.
2. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
3. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
4. Классификация общения. Виды общения.
5. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
6. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
7. Коммуникативные барьеры (барьеры взаимодействия, восприятия и понимания, логический, семантический, фонетический, стилистический барьеры) и способы их преодоления.
8. Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.
9. Вербальные средства общения.
10. Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми.
11. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов.
12. Правила и техники эффективного слушания.
13. Методы развития коммуникативных способностей.
14. Роль невербальных средств общения в построении эффективной коммуникации.
15. Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
16. Верификация как наука об обмане.
17. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
18. Правила корпоративного поведения в команде.
19. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения.
20. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.
21. Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения.
22. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель.
23. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.
24. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
25. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.
26. Искусство публичного выступления.
27. Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.
28. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.
29. Конструктивный и деструктивный конфликт.
30. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития и управления конфликтом

## Итоговый тест для проведения дифференцированного зачета

### 1. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные +

### 2. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные +
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

### 3. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерелексивное слушание
2. взгляд
3. тактильный контакт +
4. рефлективное слушание

### 4. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае,

если речь:

1. слишком быстрая
2. слишком громкая +
3. слишком медленная
4. неразборчивая

### 5. Речь, состоящая из длинных фраз:

1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу +
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности

говорящего

### 6. Неразборчивая речь:

1. снижает интерес у собеседника +
2. плохо воспринимается по смыслу
3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

7. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. мимика
2. Жесты +
3. Позы
4. жесты и позы

### 8. Воображение – это

1. Отражение предметов в совокупности их свойств и частей; +
2. Отражение предметов и явлений опосредованным путем при обязательном участии речи;
3. Преобразованное отражение того, что прежде воспринималось;
4. Сложный психический процесс, в котором происходит сравнение, анализ и комбинирование элементов прежнего опыта.

9. Психологический процесс, связанный с поиском и открытием новых знаний на основе творческой деятельности человека, называется:

1. Внимание
2. Этика
3. Мышление +
4. Память

### 10. Внимание – это:

1. Ориентированный поисковый процесс.
2. Сосредоточенный процесс на чем-либо. +
3. Ориентированный поисковый процесс направленный сосредоточиваем сознания на определенных объектах действительности при одновременных отвлечениях от других, обуславливает старательность, информацию, поступающую через органы чувств.
4. Объект действительности

11. Способность к воспроизведению прошлого опыта, и выражающиеся способностью длительно хранить информацию и многократно вводить ее в сферу сознания и поведения:

1. Память+
2. Мышление
3. Внимание
4. Самосознание

**12. Темперамент – это:**

1. Врожденные устойчивые индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в интенсивности, темпе и ритме протекания психических процессов и состояний, +
2. Это качества личности, определяющие его тип нервной системы.

**13. Каждый тип темперамента отличается поведенческими реакциями.**

**Распределите примеры поведенческих реакций по типам темперамента.**

1. Холерик –
2. Меланхолик –
3. Сангвиник –
4. Флегматик -

**Примеры:**

- а) Общителен, контактен, целеустремлен.
- б) Трудно устанавливает контакты, нерешителен, боязлив, высокая утомляемость. При новизне обстановки выбирает пассивно – оборонительное поведение.
- в) Замедленное формирование программ поведения, высокая целеустремленность и работоспособность.
- г) Холерик – высокая потребность деятельности, целеустремленность, но интересы часто меняются.

**14. Характер – это:**

1. Совокупность индивидуальных, устойчивых черт личности, определяющих отношение человека к людям, к самому себе, к выполняемой работе+
2. Совокупность свойств, характеризующих динамические особенности протекания психических процессов и поведения человека, их силу, скорость, возникновение, прекращение и изменение

**15. Сложное коммуникативное умение, смысловое восприятие речи – это:**

1. Пассивное слушание.
2. Активное слушание+
3. Информационное слушание
4. Деловое слушание

**16. Коммуникативная сторона общения это:**

1. Обмен информацией между общающимися людьми; +
2. Обмен действиями;
3. Восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.
4. Все ответы верны

**17. К перцептивной стороне общения относят:**

1. Основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь;
2. Процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
3. Восприятие, понимание, явления и оценка людьми друг друга в целом; +
4. Все ответы верны

**18. К интерактивной стороне общения относят:**

1. Основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь.

2. Процессы взаимодействия партнеров по общению (характеристика компонентов общения) – кооперацию, конкуренцию и т.д. +

3. Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

4. Нет правильного ответа

**19. Манипуляции в общении – это:**

1. Скрытое управление другим человеком.

2. Способ войти в доверие.

3. Контроль над поведением чувствами индивида.

4. Способ управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида. +

**20. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:**

а) эмпатия

б) все ответы верны +

в) рефлексия

г) идентификация

**21. Внутренние конфликты – это**

1. Межличностные

2. Между личностью и группой

3. Внутриличностные +

4. Межгрупповые