

**Департамент образования Вологодской области  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области  
«ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАССМОТРЕН**

на заседании предметно-цикловой комиссии  
общепрофессиональных, специальных  
дисциплин и дипломного проектирования по  
специальностям 08.02.01 «Строительство и  
эксплуатация зданий и сооружений»,  
08.02.07 «Монтаж и эксплуатация  
внутренних сантехнических устройств,  
кондиционирования воздуха и вентиляции»,  
43.02.08 «Сервис домашнего и  
коммунального хозяйства», 09.02.04  
«Информационные системы (по отраслям)»

Председатель ПЦК Богданова А.В.  
Протокол № 12 от «06» июня 2018 г.  
Протокол № 10 от «11» 06 20 19 г.  
Протокол № 11 от «27» 05 20 20 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора БПОУ ВО  
«Вологодский строительный колледж»  
№ 320 – УД от 15 июня 2018 г.  
№ 260 – УД от 11.06 2019 г.  
№ 215 – УД от 15.06 2020 г.

**Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине  
ОГСЭ.05. Психология общения**

специальности

43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства

**Разработчик:**

Циртаутас Марина Александровна, преподаватель

2018

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

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

### **3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

#### **3.2. МАТЕРИАЛЫ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ**

#### **3.3. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

#### **3.4. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

#### **3.5. ТЕМЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

#### **3.6. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Комплект контрольно-оценочных средств (далее - КОС) по дисциплине ОГСЭ. 05. Психология общения предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Психология общения. КОС включают контрольные материалы для проведения входного (если предусмотрен), текущего контроля, итогового контроля в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы специальности 43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства
- примерной основной образовательной программы специальности СПО 43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства
- программы учебной дисциплины ОГСЭ. 05. Психология общения

Используемые в КОС оценочные средства представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Оценочные средства

Разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Оценочное средство	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Теоретические основы изучения общения в психологии	ОК 01 - ОК 07, ОК 09	Вводная проверочная работа по предмету «Психология общения»	
Тема 1.2. Процесс общения как категория изучения в психологии.	ОК 01 - ОК 07, ОК 09	Тестирование	
Раздел 2. Психологические особенности делового общения			
Тема 2.2. Речевой этикет или этика делового красноречия	ОК 01 - ОК 07, ОК 09.	Тестирование	
Раздел 3. Коммуникации в процессе организации совместных действий			
Тема 3.1 Социально-психологическая характеристика конфликтов	ОК 01 - ОК 07, ОК 09	Проверочная работа	
Раздел 4. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения			
Тема 4.1 Общение и индивидуальные особенности личности.	ОК 01 - ОК 07, ОК 09	Проверочная работа	
<b>Дифференцированный зачет</b>			<b>ДЗ</b>

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Таблица 2 – Контроль и оценка результатов обучения

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 - ОК 07, ОК 09	<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>- цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>- вербальные и невербальные средства общения.</li><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>

**Требования ФГОС СПО / ФГОС среднего общего образования к результатам освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Критерии оценки

Предметом оценки освоения дисциплины являются общие компетенции, умения, знания, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Типы заданий и критерии оценки

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Тесты	Таблица 4. Шкала оценки образовательных достижений
2.	Устные ответы	Таблица 5. Критерии и нормы оценки устных ответов
3.	Практическая работа	Выполнение не менее 80% – положительная оценка
4.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы, заявленной теме; правилам оформления работы

Таблица 4 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
89 ÷ 80	4	хорошо
79 ÷ 70	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Таблица 5 - Показатели оценки устных ответов

Оценка	Показатели оценки
«5»	Глубокое и полное владение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, умеет применить теоретические знания при решении практических ситуаций, высказать и обосновать свои суждения, грамотное и логичное построение высказывания
«4»	Полное освоение учебного материала, грамотное его изложение, владение понятийным аппаратом, но содержание и/или форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	Знание и понимание основных положений учебного материала, неполное и/или непоследовательное его изложение, неточности в определении понятий, отсутствие обоснования высказываемых суждений
«2»	Незнание содержания учебного материала, неумение выделять главное и второстепенное, ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочное и неуверенное изложение материала
«1»	Полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

## 3.2. МАТЕРИАЛЫ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ

### Вводная проверочная работа по предмету «Психология общения»

1. Дайте определение понятия «межличностное пространство»
2. Что такое общение?
3. Укажите отличия вербального общения от невербального
4. Укажите отличия опосредованного общения от непосредственного
5. Что такое эмпатия?
6. Укажите отличия императивного общения от манипулятивного
7. Как проявляется аутентичность в общении?
8. Перечислите основные средства вербального общения
9. Перечислите основные средства невербального общения

#### 1. Установите соответствие

1. Кинесика	А. Включение в речь пауз
2. Просодика	Б. Жесты, отображающие эмоциональные реакции человека
3. Экстралингвистика	В. Дистанция при общении
4. Такесика	Г. Громкость голоса, тембр
5. Проксемика	Д. Прикосновения

#### 2. Установите соответствие

1. коммуникативная сторона общения	А. взаимодействие общающихся и обмен информацией в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками
2. интерактивная сторона общения	Б. включает в себя обмен информацией между участниками совместной деятельности.
3. перцептивная сторона общения	В. предполагает восприятие общающимися друг друга

#### 3. Установите соответствие

1. Язык	А. может зависеть от культурных и национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.
2. Интонация	Б. помогают усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы
3. Мимика, жесты	В. система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения
4. Расстояние	Г. эмоциональная выразительность речи, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе

#### 4. Установите соответствие

1. формальное общение	А. направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.
2. формально – ролевое	Б. раскрываются глубинные структуры личности.
3. деловое общение	В. целью которого является организация и оптимизация того или иного вида деятельности: производственной, научной, учебной и т.д.
4. светское	Г. отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника
5. духовное, межличностное	Д. содержание и средства общения регламентированы ролями партнеров по общению: врач и пациент
6. примитивное	Е. определяется формальной вежливостью, суть общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
7. манипулятивное	Ж. когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут

#### 5. Установите соответствие

1. интимное (до 46 см)	А. официальное общение;
2. личное (46 – 120 см)	Б. сохраняется при обращении к аудитории, к группе людей.

3. социальное (120 – 360 см)	В. неформальные социальные и деловые отношения;
4. публичное(более 360 см)	Г. родственники, возлюбленные, друзья, встречается в спорте;

**Выберите верный вариант ответа :**

1. По содержанию общение может быть:

- А. материальное, когнитивное, мотивационное, деятельностное
- Б. биологическое, социальное
- В. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное

2. По средствам общение может быть:

- А. материальное, когнитивное, биологическое, мотивационное, деятельностное
- Б. биологическое, социальное
- В. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное

3. По целям общение может быть:

- А. материальное, когнитивное, биологическое, мотивационное, деятельностное
- Б. биологическое, социальное
- В. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное

4. Аутентичность – это

- А. способность сопереживать собеседнику
- Б. умение слушать
- В. быть естественным в общении

5. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям.

- А. когнитивное общение
- Б. мотивационное общение
- В. императивное общение

6. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями

- А. когнитивное общение
- Б. мотивационное общение
- В. императивное общение

7. Непосредственность в общении – это

- А. готовность открыть другим свой внутренний мир
- Б. умение говорить и действовать напрямую, открытая демонстрация своего отношения к проблемам и людям
- В. умение принимать чувства других людей

8. Общение, осуществляемое через посредников, которыми могут выступать другие люди

- А. кондиционное
- Б. опосредованное
- В. косвенное

9. Основными принципами эффективного общения являются:

- А. Эмпатия.Самопознание.Доброжелательность.Аутентичность.Человечность.
- Б. Эмпатия.Самопознание.Доброжелательность.Аутентичность.Общительность..
- В. Эмпатия.Самопознание.Доброжелательность.Аутентичность.Конкретность.

10. Опосредованное общение – это

- А. предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения



### 3.3. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тестирование по теме 1.2. «Процесс общения как категория изучения в психологии.»

**1. Ощущение – это:**

- +1) деятельность специальных нервных аппаратов, приводящих к созданию образов предметов и явлений;
- 2) отражение отдельных свойств предметов, непосредственно воздействующих на наши органы чувств;
- 3) информация, которая поступает в мозг и на основе которой, складывается целостный образ.

**2. Психическое отражение в коре головного мозга отдельных свойств, предметов и явлений, непосредственно воздействующих на органы чувств, называется:**

- 1) восприятием
- +2) ощущением
- 3) деятельностью
- 4) рефлексом

**3. Величина раздражителя, позволяющая человеку сначала почувствовать воздействие, а затем осознать его, называется:**

- 1) контрастом ощущений
- 2) адаптацией
- +3) порогом чувствительности
- 4) верхним порогом чувствительности

**4. Минимальная сила раздражителя, вызывающая едва заметное ощущение, называется порогом:**

- +1) нижним абсолютным
- 2) верхним абсолютным
- 3) разностным
- 4) дифференциальным

**5. Отнесенность сведений о внешнем мире, получаемых с помощью анализаторов, к объектам внешнего мира — это...**

- 1) категориальность восприятия
- 2) модальность ощущения
- 3) константность восприятия
- +4) предметность восприятия

**6. К свойствам ощущений не относят:**

- 1) продолжительность;
- 2) интенсивность;
- 3) качество;
- +4) interoцептивность.

**7. Восприятием называется психический процесс, суть которого в:**

- +1) отражении в сознании человека предметов или явление в совокупности его свойств
- 2) опосредованном отражении отдельных свойств физических объектов

- 3) отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира
- 4) абстрактном отражении предметов и явлений материального мира

**8. Восприятие человека человеком носит специальное название:**

- 1) аттракция
- 2) рефлексия
- 3) эмпатия
- +4) социальная перцепция**

**9. Сознательно воспринимать предмет – это значит:**

- 1) воспринимать предмет или явление, находясь в сознании, т.е. осознавая факт своего восприятия этого предмета
- +2) отнести воспринятый предмет к определенной группе, классу предметов, обобщить его в слове**
- 3) воспринять предмет под углом зрения потребностей
- 4) просчитать возможные последствия взаимодействия этих предметов

**10. Что не относится к видам восприятия:**

- 1) восприятие деятельности;**
- 2) восприятие пространства;
- 3) восприятие движения;
- 4) восприятие времени;
- +5) восприятие человека человеком;**
- +6) восприятие предметов и явлений окружающего мира;**
- +7) восприятие мира;**

**Вариант 2**

**1. Ощущением называется психический процесс, состоящий в:**

- 1) целостном отражении объектов окружающего мира
- 2) обобщенном отражении предметов и явлений материального мира
- +3) отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира**
- 4) опосредованном отражении отдельных свойств физического мира

**2. Начальным источником всех наших знаний о внешнем мире и собственном теле является:**

- 1) потребность
- 2) мышление
- +3) ощущение**
- 4) воображение

**3. Способность к ощущениям имеется:**

- 1) у всех живых существ, обладающих центральной нервной системой
- +2) у всех живых существ**
- 3) только у человека
- 4) у всех живых существ, обладающих нервной системой

**4. Осознаваемые ощущения доступны:**

- 1) всем биологическим формам жизни
- 2) человеку и высшим животным
- +3) только человеку**

**5. К экстерорецептивным ощущениям не относят:**

- 1) вкусовые;
- 2) обонятельные;
- 3) слуховые;
- 4) зрительные;
- +5) двигательные.**

**6. Восприятие – это:**

- +1) целостное отражение предметов и явлений объективного мира при их непосредственном воздействии в данный момент на органы чувств;**
- 2) наименьшая величина различий между раздражителями, когда разница между ними улавливается.
- 3) функциональное состояние органов чувств, зависящее от чувствительности анализаторов соответствующего типа.

**7. Отнесенность наглядного образа восприятия к определенным предметам внешнего мира называется:**

- 1) избирательностью
- +2) предметностью**
- 3) адекватностью
- 4) осмысленностью

**8. Для какого познавательного процесса характерны следующие свойства «предметность, апперцепция, константность, осмысленность, избирательность, целостность»:**

- 1) мышление;
- 2) ощущения;
- 3) внимание;
- +4) восприятие.**

**9. Психический процесс, отвечающий за формирование целостного образа объекта при его непосредственном воздействии на анализаторы:**

- 1) Представление
- +2) восприятие**
- 3) когнитивный диссонанс
- 4) ощущение

**10. Целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии на органы чувств, называется:**

- 1) ощущением
- 2) мышлением
- 3) воображением
- +4) восприятием**

## **Раздел 2. Психологические особенности делового общения**

### **Тестирование по теме 2.2. «Речевой этикет или этика делового красноречия»**

- 1. Первые письменные документы появились в:
  - А) XII веке; Б) XIX веке; В) X веке; Г) XX веке;
- 2. Письменное, электронное или телефонное общение – это

А) Прямой вид делового общения; Б) Непрямой вид делового общения;

3. Слово «этикет» происходит от .... языка:

А) итальянского; Б) английского; В) французского; Г) греческого;

4. Какой психолог доказал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах на 15% зависят от знаний и на 85% от его умения общаться с людьми?

А) Д. Ягер; Б) Д. Карнеги; В) З. Фрейд; Г) У. Джемс;

5. Что нарушает этикет американцев?

А) сокращение имен; Б) полностью съеденное содержимое тарелки; В) рукопожатие;

6. Что нарушает этикет японцев?

А) рукопожатие; Б) поклон; В) обмен визитными карточками;

7. Что не относится к правилам комплимента:

А) искренность; Б) концентрация на внутренних, а не внешних качествах собеседника; В) чрезмерное преувеличение достоинств собеседника; Г) конкретность;

8. Восстановите порядок. Какие качества наиболее значимы для человека в том или ином возрасте?

1) Ребенок	А) модная одежда, увлечения, физическая привлекательность
2) Подросток	Б) внешний вид, красота лица и фигуры
3) Мужчина	В) признание жизненного опыта, успешность детей
4) Женщина	Г) поведение, игрушки
5) Пожилой человек	Д) умственные способности, финансовое положение, успешность карьеры

9. Что не следует делать в телефонном разговоре:

А) поднять трубку до четвертого звонка; Б) предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время; В) вести две беседы сразу; Г) сказать «Добрый день»;

10. Какая этикетная формула может быть использована в строгой официальной обстановке:

А) До встречи!; Б) Разрешите попрощаться; В) До свидания!; Г) До свидания! Всего доброго!;

11. Обращение руководителя к подчиненному на «ты» будет уместно, если руководитель и подчиненный ....

А) друзья; Б) родственники; В) руководитель значительно старше по возрасту; Г) не уместна вообще;

12. Какое обращение к незнакомому человеку мужского пола в автобусе не противоречит этикету:

А) Мужчина, вы выходите?; Б) Молодой человек, ты выходишь?; В) Уважаемый, вы выходите?; Г) Извините, вы выходите?;

13. Как нужно проходить по рядам в кинотеатре?

- А) извинившись, спиной к сидящим; Б) боком к сидящим; В) лицом к сидящим; Г) извинившись, лицом к сидящим;
14. До какого часа принято звонить кому-либо?
- А) 21:00; Б) 22:00; В) 23:00; Г) 00:00;
15. Кто первым здоровается?
- А) мужчина с женщиной; Б) женщина с мужчиной;
16. Вы садитесь за праздничный стол, берете салфетку и...
- А) заправляете за воротник; Б) кладете на колени; В) кладете рядом с тарелкой;
17. Мужчина и женщина входят в помещение. Кто первый?
- А) женщина; Б) мужчина;
18. В каких случаях собеседнику можно сделать замечание?
- А) В любом случае это недопустимо; Б) Это допустимо только в среде сверстников; В) Это допустимо всегда, когда собеседник говорит явную несурезицу; Г)
19. Как поступить, если вы замечаете, что ваш рассказ не интересен окружающим?
- А) Немедленно прекратить рассказ, сменить тему или передать инициативу другому; Б) Ни в коем случае не прекращать рассказ, а сделать его более интересным, наполнив сенсационными фактами, жаргонными словечками; В) Остановиться и сделать замечание слушателям, чтобы не отвлекались;
20. Каково основное правило в подборе цвета одежды?
- А) Предпочтительнее одноцветная одежда; Б) Предпочтительнее одежда двух-трех цветов, сочетающихся между собой; В) Предпочтительнее многоцветная, яркая одежда, вне зависимости от сочетания цветов - чем эффектнее, тем лучше;
21. В чем отличие дневной обуви от вечерней?
- А) Дневная обувь, как правило, на низком каблуке, вечерняя - на высоком; Б) Дневная обувь - светлая, вечерняя - темная; В) Для вечерней обуви характерны качество материала и изысканность фасона;
22. Что делать, если вы взяли кусок в рот и ... обнаружили, что блюдо сильно пересолено?
- А) Немедленно выплюнуть кусок на вилку и положить на край тарелки; Б) Взятый в рот кусок нужно проглотить без комментариев; В) Вы должны сделать хозяйке замечание и потребовать убрать со стола пересоленное блюдо; Г) Вы должны предостеречь гостей, какое блюдо пересолено;
23. Как долго следует ждать опаздывающих гостей?
- А) Столько, сколько вытерпят уже пришедшие гости; Б) Не более 15 минут;
- В) Ждать вообще не следует. Так как гости обязаны прийти к назначенному времени;
24. Как должна вести себя девушка, приглашенная в дом молодого человека?

А) Быть как можно более общительной, словоохотливой и милой; Б) Вести себя сдержанно и в основном отвечать на задаваемые вопросы; В) Больше молчать, чтобы не сказать что-нибудь неподходящее;

25. Молодой человек приглашен в дом девушки. Ее родители предлагают ему сесть. Что предпочесть: диван, кресло или стул?

А) Конечно диван - на нем, кроме юноши, смогут поместиться и девушка, и ее родители; Б) Кресло удобнее всего; В) Стул - это произведет благоприятное впечатление на родителей девушки;

27. Юридическая сила документа обеспечена комплексом...

А) формуляров; Б) реквизитов; В) бланков;

### Раздел 3. Коммуникации в процессе организации совместных действий

#### Проверочная работа по теме 3.1 «Социально-психологическая характеристика конфликтов»

##### 1 вариант

1. Дайте определение понятия «конфликт».
2. Перечислите и опишите стадии развития стрессового поведения.
3. Установите соответствие между основными категориями возможных последствий стресса и их описанием

1. Субъективные	А. Низкая производительность труда, снижение организационной исполнительности.
2. Поведенческие	Б. Беспокойство, агрессия, депрессия, ухудшение настроения.
3. Познавательные	В. Подверженность несчастным случаям, алкоголизм, токсикомания, эмоциональные вспышки.
4. Физиологические	Г. Расширение зрачков, повышение давления.
5. Организационные	Д. Снижение умственной деятельности, нарушение функций внимания.

4. Дайте определение понятия «фрустрация»
5. Перечислите и опишите основные типы конфликтов.

##### 2 вариант

1. Дайте определение понятия «стресс»
2. Перечислите причины возникновения фрустрации
3. Установите соответствие между основными способами разрешения конфликта и их описанием

1. Соревнование (конкуренция)	А. Поиск решения, удовлетворяющего всех участников;
2. Уклонение (избегание)	Б. Поиск решений за счет взаимных уступок
3. Приспособление	В. Стремление добиться своего в ущерб другому
4. Компромисс	Г. предполагает повышенное внимание к интересам другого, при этом собственные интересы отходят на задний план.
5. Сотрудничество	Д. Уход от ответственности за решения

4. Перечислите основные виды стресса.
5. Укажите этапы разрешения конфликта.

#### **Раздел 4. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения**

##### **Проверочная работа по теме 4.1 «Общение и индивидуальные особенности личности».**

1. Перечислите фундаментальные эмоции по Изарду(10)
2. Перечислите и опишите уровни развития способностей(3)
3. Дайте определение понятия темперамент.
4. Дайте определение понятия характер
5. Дайте определение эмоциогенной ситуации. Приведите пример.
6. В чем суть гуморальной теории темперамента?
7. В чем суть морфологической теории темперамента?
8. В чем суть учения Павлова о типах ВНД?
9. Укажите отличие черты характера от акцентуации характера
10. Укажите отличие задатков от способностей

#### **3.4. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема программы</b>	<b>Форма задания</b>	<b>Кол-во часов</b>
1	Тема 1. Общение в профессиональной деятельности	Семинарское занятие «Общение в профессиональной деятельности»	2
2		Нейтрализация стереотипов общения	2
3		Составление древа понятия «общение»	2
4	Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Влияние имиджа на восприятие человека	2
5	Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Составление плана публичного выступления	2
6		Деловая игра «Этикет телефонного разговора»	2
7		Составление текста делового письма	2

8	Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Конфликты в деловой сфере: способы разрешения.	2
9		Психотренинг «Развитие уверенности в себе»	2
10		Отработка навыков убеждения	2

### 3.5 ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ФОРМ КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Тема программы	Форма задания	Кол-во часов
1	Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Реферат «Личностные особенности, проявляющиеся в общении»	4
2	Тема 8. Общие сведения об этической культуре	Подготовка к дифференцированному зачету	2
<b>Итого</b>			<b>6</b>

### 3.6. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине ОГСЭ.05.Психология общения

1. Предмет психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Содержание, цель и средства общения.
3. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных.
4. Конкретные научные подходы к изучению общения в западной традиции XX века.
5. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
6. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.
7. Массовая коммуникация и ее специфика.
8. Барьеры межличностной коммуникации. Классификации барьеров, способы преодоления.
9. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
10. Варианты речевого поведения: говорение и слушание. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
11. Проблема эффективности публичного выступления. Критерии эффективности. Факторы успешности публичного выступления.
12. Невербальная коммуникация, ее виды.
13. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.
14. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
15. Манипулирование в общении.
16. Специфика межличностного взаимодействия.



- 17.Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
- 18.Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
- 20.Воздействие, способы и механизмы воздействия.
- 21.Межличностное общение. Его виды.
- 22.Понимание в процессе межличностного общения. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека. Стереотипы и их роль в понимании.
- 23.Деловое общение и его специфика.
- 24.Стадии организации и ведения деловых переговоров.
- 25.Трудности и дефекты общения.