

Приложение 2 к рабочей программе  
дисциплины  
**«Психология общения»**

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ПЕДАГОГИКИ И ПРАВА»

Волжский социально-педагогический колледж

**Фонд оценочных средств  
по дисциплине  
«Психология общения»**

Специальность:  
**38.02.07 Банковское дело**

Уровень образования:  
**среднее профессиональное образование**

Квалификация выпускника:  
Специалист банковского дела

## Содержание

1	Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания .....	3
2	Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	5
2.1	Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля .....	5
2.2	Типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине ..	7
2.2.1	Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине .....	7
2.2.2	Задания для самостоятельной работы.....	8
	Написание реферата.....	8
2.2.3	Тесты по дисциплине.....	9
2.2.4	Типовые задания .....	22
2.3	Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине.....	28
2.3.1	Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине.....	28
2.3.2	Примерное задание на зачет по дисциплине.....	29

**1 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания<sup>1</sup>**

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>- <i>знает</i> взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; личностные аспекты эффективности коммуникации; стили и барьеры коммуникации.</p> <p>- <i>умеет</i> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; анализировать невербальное поведение человека; применять техники психологического взаимодействия на людей.</p>	<p>- <i>имеет базовые знания</i> о взаимосвязи общения и деятельности; о цели, функции, видов и уровней общения; о роли и ролевых ожиданиях в общении; о видах социальных взаимодействий; о механизмах взаимопонимания в общении; о технике и приемах общения, правилах слушания, ведения беседы, убеждения; о этических принципах общения; о источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов; о личностных аспектах эффективности коммуникации; о стилях и барьерах коммуникации.</p> <p>- <i>умеет</i> по инструкции преподавателя применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; анализировать невербальное поведение человека; применять техники психологического взаимодействия на людей.</p>	зачтено
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности			
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;			
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;			
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую		<p>- <i>знает</i> взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</p>	хорошо/зачтено

<sup>1</sup>Данный раздел используется в рабочих программах дисциплин

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
<p>позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;</p>		<p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;            личные аспекты эффективности коммуникации;            стили и барьеры коммуникации.            - <b>умеет</b> на основе типовых примеров применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;            использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;            анализировать невербальное поведение человека;            применять техники психологического взаимодействия на людей.</p>	
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p>		<p>- <b>знает</b> взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; личные аспекты эффективности коммуникации; стили и барьеры коммуникации.            - <b>умеет</b> самостоятельно применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; анализировать невербальное поведение человека; применять техники психологического взаимодействия на людей.</p>	<p>зачтено</p>

## **2 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **2.1 Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля**

#### **Вариант 1**

1. Предположение о наличии некоторых обстоятельств, имеющих силу юридических фактов, называется:

- а) юридическим условием;
- б) юридической презумпцией;
- в) юридической фикцией;
- г) верный ответ отсутствует.

2. Укажите, что не является юридическим фактом:

- а) заключение трудового договора;
- б) поступление в институт;
- в) приготовление пищи;
- г) стихийное бедствие.

3. Укажите критерий классификации юридических фактов на действия и события:

- а) сознание и воля субъекта;
- б) характер нормативного акта;
- в) предмет и метод правового регулирования;
- г) принадлежность к отрасли права.

4. Закрепленная в законодательстве способность субъекта своими действиями приобретать юридические права и нести юридические обязанности называется:

- а) дееспособностью;
- б) правосубъектностью;
- в) правоспособностью;
- г) деликтоспособностью.

5. Укажите, что не является объектом правоотношения:

- а) вещи;
- б) действия;
- в) жизнь, здоровье, свобода;
- г) способ передвижения.

6. Укажите, что в содержании правоотношения относится к субъективной юридической обязанности:

- а) возможное поведение;
- б) правомочие;
- в) правопреемство;
- г) должное поведение.

7. Правоотношение может возникнуть между:

- а) субъектом и его вещью;
- б) двумя и более субъектами права;
- в) юридическим лицом и его собственностью;
- г) человеком и его питомцем.

8. Совокупность нескольких юридических фактов, порождающих конкретные правовые последствия, называется:

- а) перечень юридических фактов;
- б) фактический (юридический) состав;
- в) система юридических фактов;
- г) юридические факты.

9. Способность лица нести ответственность за допущенное правонарушение, называется:



- а) дееспособностью;
- б) правосубъектностью;
- в) правоспособностью;
- г) деликтоспособностью.

## **Вариант 2**

1. Вероятностное предположение о наличии некоторых обстоятельств, имеющих силу юридических фактов, называется:

- а) юридическим условием;
- б) юридической презумпцией;
- в) юридической фикцией;
- г) верный ответ отсутствует.

2. Укажите, что является юридическим фактом:

- а) заключение трудового договора;
- б) поступление в институт;
- в) стихийное бедствие;
- г) всё перечисленное.

3. Укажите неверные критерии классификации юридических фактов на действия и события:

- а) сознание и воля субъекта;
- б) характер нормативного акта;
- в) предмет и метод правового регулирования;
- г) принадлежность к отрасли права.

4. Предусмотренная нормами права способность субъекта иметь субъективные юридические права и нести обязанности, то есть быть участником правоотношений называется:

- а) дееспособностью;
- б) правосубъектностью;
- в) правоспособностью;
- г) деликтоспособностью.

5. Укажите, кто не является субъектом правоотношения:

- а) физическое лицо;
- б) государство;
- в) ответственное лицо;
- г) юридическое лицо.

6. Укажите, что в содержании правоотношения относится к субъективному праву:

- а) возможное поведение;
- б) правомочие;
- в) правопреемство;
- г) должное поведение.

7. Правоотношение не может возникнуть между:

- а) физическим и юридическим лицом;
- б) двумя юридическими лицами;
- в) физическим лицом и диким животным;
- г) юридическим лицом и государством

8. Конкретное жизненное обстоятельство, с наступлением которого связывают возникновение, изменение, прекращение правоотношений называется:

- а) юридический факт;
- б) юридическая ситуация;
- в) совокупность жизненных обстоятельств;
- г) фактическое событие, факты.

9. Правосубъектность включает в себя:

- а) дееспособность;

- б) деликтоспособность;
- в) правоспособность;
- г) всё перечисленное.

## 2.2 Типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине

### 2.2.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Контрольный опрос	Контрольный опрос – это метод оценки уровня освоения компетенций, основанный на непосредственном (беседа, интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии преподавателя и студента. Источником контроля знаний в данном случае служит словесное или письменное суждение студента	Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение Задания для самостоятельной работы
Собеседование	Собеседование – это один из методов контрольного опроса, представляющий собой относительно свободный диалог между преподавателем и студентом на заданную тему	Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение Задания для самостоятельной работы
Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее	Темы рефератов
Тестовые задания	Тестирование - удовлетворяющая критериям исследования эмпирико-аналитическая процедура оценки уровня освоения компетенций студентами	Тесты по дисциплине
Самостоятельное решение задач	Метод, при котором обучающиеся приобретают навыки творческого мышления, самостоятельного решения проблем теории и практики.	Типовые задания
Лекция-беседа	Диалогический метод изложения и усвоения учебного материала. Лекция-беседа позволяет с помощью системы вопросов, умелой их постановки и искусного поддержания диалога воздействовать как на сознание, так и на подсознание обучающихся, научить их самокоррекции	Методика проведения лекции-беседы
Интерактивное	Метод модерации, при котором при	Методика проведения

<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Краткая характеристика оценочного средства</b>	<b>Представление оценочного средства в фонде</b>
решение задач	решении задач принимают участие все обучающиеся под руководством преподавателя-модератора	интерактивного решения задач Типовые задания
«Мозговой штурм»	Метод модерации стимулирования творческой активности	Методика проведения «мозгового штурма» Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение Задания для самостоятельной работы
Работа в малых группах	Метод, направленный на участие обучающихся в работе, развитие навыков сотрудничества, межличностного общения	Методика организации работы в малых группах Типовые задания

## **2.2.2 Задания для самостоятельной работы**

### **Написание реферата**

1. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
2. Влияние семьи на становление личности.
3. Культура общения.
4. Лидер в организации.
5. Личность и коллектив.
6. Понимание в межличностном общении.
7. Проблемы профессиональной этики
8. Разрешение конфликтных ситуаций.
9. Умение слушать
10. Эмоции и язык.
11. Этика деловых отношений.
12. Этикет и межличностное общение.
13. Этические нормы в деловом общении.
14. Стили общения.
15. Конфликт и способы его разрешения.
16. Конфликты, возникающие внутри организации.
17. Общение как феномен культуры
18. Семейные конфликты и их решения.
19. Семейные отношения и формирование личности ребенка.
20. Этика делового общения: руководители и подчиненные.
21. Коллектив и личность
22. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления.
23. Общение. Структура и средства общения
24. Невербальные средства общения
25. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
26. Стили общения. Манипулирование
27. Механизмы межличностного восприятия
28. Психологические защиты. Барьеры в общении
29. Конструктивное общение. Контроль эмоций



### 30. Активное и пассивное слушание

#### 2.2.3 Тесты по дисциплине

##### Вопрос 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.

##### Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.

2. Манипулятивный.

3. Иронический.

##### Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.

6.13.

3. 15.

4. 14.

##### Вопрос 4. 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.

##### Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.

2. Интегративная.

3. Деловая.

4. Трансляционная.

5. Экспрессивная.

##### Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.

2. Деловое.

3. Спор.

4. Духовное.

5. Светское.

##### Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.

2. Интерактивной стороны.

3. Перцептивной стороны.

4. Субъективной стороны.

##### Вопрос 8. Стиль общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.

2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.

3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

##### Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.

2. Внушение.

3. Убеждение.

4. Принуждение.

5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

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

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

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

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. 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.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Реплексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 38. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.

5. Метод прямого подхода.

Вопрос 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Вопрос 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 42. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 45. Какими могут быть методы учителя, направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззвание.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

Вопрос 48. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.



4. Невербальное

5. Косвенное.

Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация

2. Эмпатия

3. Рефлексия

4. Инверсия.

5. Метонимия.

Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение

2. Внушение

3. Убеждение

4. Эмпатия.

5. Подражание.

Вопрос 51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание

2. Авторитет

3. Убеждение.

4. Непонимание

5. Эффект ореола.

Вопрос 52. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика

2. Паралингвистика

3. Проксемика

4. Контакт глаз

5. Эмпатия.

Вопрос 53. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения

2. Тембр голоса

3. Темп речи

4. Слова.

5. Паузы между словами.

Вопрос 54. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения

2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику

3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.

4. Могут дополнить содержание высказывание

5. О характере речи.

Вопрос 55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта

2. Форменная одежда

3. Знаки отличия

4. Звуковая речь.

5. Награды.

Вопрос 56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки

2. Расстегивание пиджака

3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.

4. Расхаживание по комнате.

5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 58. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 59. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 60. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 61. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 62. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 63. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 64. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 65. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью

2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 66. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 67. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 68. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Вопрос 69. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

Вопрос 70. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

Вопрос 71. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 72. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 73. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Вопрос 74. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.

2. Соппротивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

Вопрос 75. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

Вопрос 76. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Вопрос 77. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Вопрос 78. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Вопрос 79. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Вопрос 80. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Вопрос 81. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Вопрос 82. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.  
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Вопрос 83. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.  
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Вопрос 84. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.



4. Оценка.
5. Взвешивание.

Вопрос 85. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
2. Косвенное.
3. Опосредованное.

Вопрос 86. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Вопрос 87. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

Вопрос 88. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 89. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 90. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

1. Межличностного.
2. Между личностью и группой.
3. Межгрупповой.

Вопрос 91. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику.
2. Собеседнику.
3. Мыслителю.

Вопрос 92. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.
2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Вопрос 93. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Compliment.
3. Похвала.

Вопрос 94. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.



5. Публичная зона.

Вопрос 95. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Вопрос 96. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты – регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты – адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Вопрос 97. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

Вопрос 98. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд.

Вопрос 99. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 100. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Вопрос 101. Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

Вопрос 102. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Вопрос 103. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

- А) кинесика
- Б) патетика
- В) проксемика

Вопрос 104. Что не относится к невербальным средствам общения?

- А) походка
- Б) пауза
- В) просьба

Вопрос 105. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

- А) мимика
- Б) беседа
- В) визуальный контакт

Вопрос 106. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения
- В) такесические средства общения

Вопрос 107. Просодические средства общения связаны с (со) ...

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

Вопрос 108. Что не относится к такесическим средствам общения?

- А) рукопожатия
- Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

Вопрос 109. Похлопывание по плечу возможно при ...

- А) моральной поддержке человека
- Б) равенстве социального положения участников общения
- В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- Г) встрече с коллегами по работе

Вопрос 110. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
- Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- В) обе ладони находятся в вертикальном положении
- Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Вопрос 111. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- А) забывчивости
- Б) лжи
- В) враждебности

Вопрос 112. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

Вопрос 113. К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

Вопрос 114. Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

Вопрос 115. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
- Б) средний
- В) жесткий

Вопрос 116. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

Вопрос 117. Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

Вопрос 118. Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г) процесс переговоров

Вопрос 119. Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

Вопрос 120. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

Вопрос 121. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

Вопрос 122. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

Вопрос 123. К позитивным функциям конфликта относятся ...

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос 124. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

Вопрос 125. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

Вопрос 126. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 127. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества
- В) компромисса

Г) приспособления

Вопрос 128 Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

Вопрос 129. Формула Лассуэлла включает:

- А) источник информации и передатчик;
- Б) каналы связи;
- В) место назначения и приемник;
- Г) источник шума;
- Д) все ответы верны;
- Е) все ответы неверны.

Вопрос 130. Эффект ореола – это:

- А) свечение над головой святых;
- Б) приписывание другому человеку определенных качеств;
- В) галлюцинации;
- Г) все ответы неверны.

Вопрос 131. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:

- А) познавательных особенностей личности;
- Б) темперамента;
- В) характера;
- Г) эмоций.
- Д) все ответы верны

Вопрос 132. Барьеры в общении – это:

- А) различия в особенностях личности;
- Б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- В) неправильная речь;
- Г) незнание правил общения.

#### **2.2.4 Типовые задания**

**Задание 1. Выберите правильный ответ.**

1. Коммуникативная сторона общения

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское
- г) духовное

4. К невербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) интонация
- в) мимика



- г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
- а) аффекторы  
 б) эмблемы  
 в) иллюстраторы  
 г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении — это позиция
- а) родителя  
 б) ребенка  
 в) взрослого
7. Доминирование это
- а) открытое воздействие на партнера  
 б) скрытое воздействие на партнера  
 в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- а) конфликтоген  
 б) инцидент  
 в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
- а) соперничество  
 б) компромисс  
 в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- а) эмпатия  
 б) идентификация  
 в) рефлексия

**Задание 2. Выполните задания на соотнесение процессов и понятий**

Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

1 Активная защита	А) контрманипуляция Б) сменить тему разговора
2 Пассивная защита	В) промолчать Г) расставить точки над «и»

**Задание 3. Решите производственные ситуации.**

По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

Может спровоцировать конфликт  
 Поможет избежать конфликта

**2:** На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того вы не справляетесь с планом

**1:** .....

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

*А) Беседа с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.*

*Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не*



прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?

#### **Задание 4.**

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

Среди дилеров иномарок наибольшей эффективностью отличаются автосалоны, расположенные в Москве, каждый из которых за 10 месяцев 2012 года в среднем продал более 1,1 тысячи легковых автомобилей. Но при этом у некоторых московских дилеров идут в зачет иномарки, реализуемые субдилерами в других регионах РФ. Такие данные приводятся в новом отчете «Дилерские сети автопроизводителей в РФ», подготовленном аналитическим агентством «АВТОСТАТ».

Второе место по «нагрузке» дилеров занимает Краснодар (порядка 900 единиц), третье – у Нижнего Новгорода (свыше 700 штук). Также с довольно ощутимой нагрузкой работают автосалоны Санкт-Петербурга, Уфы, Екатеринбурга, Владивостока, Сургута, Ростов-на-Дону, Самары и Ноябрьска. В этих городах автоцентры продали в среднем более 600 автомобилей. Не менее 500 машин реализуют автосалоны Казани, Красноярска, Перми, Челябинска и Тюмени.

По состоянию на октябрь – ноябрь 2012 года в России насчитывается более 4,2 тысячи дилерских центров всех автопроизводителей, официально представленных на рынке. За год общее количество авторизованных автоцентров выросло более чем на 5%.

#### **Задание 5. Выберите правильный ответ.**

1 Перцептивная сторона общения это

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2 Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

3 Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское
- г) примитивное

4 К вербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) жесты
- в) мимика

- г) дистанции между собеседниками  
 5 Жесты, заменители слов или фраз в общении  
 а) регуляторы  
 б) эмблемы  
 в) иллюстраторы  
 г) адапторы  
 6 Доминантная позиция в общении — это позиция  
 а) родителя  
 б) ребенка  
 в) взрослого  
 7. Манипуляция это  
 а) открытое воздействие на партнера  
 б) скрытое воздействие на партнера  
 в) стремление победить сильного соперника  
 8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

а) конфликтоген

б) инцидент

в) конфликтная ситуация

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет уступок

точки взаимных

а) соперничество

б) компромисс

в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника, при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

### Задание 6. Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция
	Б) Рефлексия
Механизмы познания самого себя	В) Идентификация
	Г) Эмпатия
Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению	Д) Аттракция

### Задание 7. Решите производственные ситуации.

По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

Может спровоцировать конфликт

Поможет избежать конфликта

**2:** В Вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

**1:** .....

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

*А) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого*

работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Б) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые вопросы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы себя поведете?

#### **Задание 8.**

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

Российское правительство будет оказывать финансовую поддержку российским автомобильным заводам вплоть до 2020 года. Соответствующее распоряжение было принято правительством по предложению Минпромторга.

Как сообщает Motor.Ru, власти планируют компенсировать автопроизводителям и их дочерним компаниям часть затрат по привлеченным до 2014 года включительно кредитам, направленным на осуществление инвестиционных и инновационных проектов. Также правительством будет субсидироваться часть дохода по облигациям, выпущенным автомобильными фирмами до 2014 года.

В общей сложности на поддержку автопрома с 2012 по 2015 год будет направлено 29,6 млрд. рублей. Из них в нынешнем году компании получают 9,8 млрд. рублей, в 2013 году – 7,6 миллиарда, в 2014 году – 6,6 миллиарда, а в 2015 году – 5,6 млрд. рублей. Сколько планируется потратить с 2015 по 2020 год – не уточняется.

Поддержку российскому автопрому правительство оказывает уже на протяжении последних десяти лет. Например, в 2008 году были увеличены пошлины на подержанные иномарки, затем из бюджета субсидировались льготные кредиты на покупку новых машин (программа завершится в 2014 году), а после вступления России в ВТО будет введен утилизационный сбор, с более высокими ставками для импортируемых подержанных автомобилей.

#### **Задание 9. Выберите правильный ответ.**

1. Интерактивная сторона общения это

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

3. Общение в определенном месте и на определенную тему

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское



- г) примитивное
4. По видам речь бывает:
- а) восклицательной
  - б) женской
  - в) эмоциональной
  - г) позитивной
5. Жесты, рисующие сообщения
- а) регуляторы
  - б) эмблемы
  - в) иллюстраторы
  - г) адапторы
6. Позиция на равных при общении это позиция
- а) родителя
  - б) ребенка
  - в) взрослого
7. Соперничество это
- а) открытое воздействие на партнера
  - б) скрытое воздействие на партнера
  - в) стремление победить сильного соперника
8. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- а) конфликтоген
  - б) инцидент
  - в) конфликтная ситуация
9. Сильное поведение в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера
- а) соперничество
  - б) компромисс
  - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению
- а) эмпатия
  - б) идентификация
  - в) рефлексия

**Задание 10. Выполните задания на соотнесение процессов и понятий**

Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативная</li> <li>2. Перцептивная</li> <li>3. Интерактивная</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)</li> <li>Б) обмен информацией между людьми</li> <li>В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.</li> </ul>
---	---

**Задание 11. Решите производственные ситуации.**

По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

Может спровоцировать конфликт

Может избежать конфликт

**1:** Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

**2:** .....

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

*А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.*

*Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».*

Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

*Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?*

## **2.3 Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине**

### **2.3.1 Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине**

1. Психологические особенности внушения.
2. Психологические основы механизма внушения.
3. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
4. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
5. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
6. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
7. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
8. Психологические особенности убеждения.
9. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
10. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
11. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
12. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
13. «Эффект одеяла». Стереотипизация. Этнические стереотипы. Точность межличностной перцепции.
14. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
15. Матрица убеждающей коммуникации К. Ховланда.
16. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
17. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
18. Теория социального действия (Вебер, Сорокин), перенос во взаимодействии по Я. Щепаньскому.
19. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.
20. Коммуникативные барьеры в общении.
21. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
22. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
23. Особенности массовой коммуникации.
24. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
25. Теоретические концепции в психологии общения.
26. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная области.



27. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
28. Особенности общения в команде.
29. Правила общения по телефону.
30. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.
31. Особенности вербальной коммуникации.
32. Функции невербального общения.
33. Функции вербального общения.
34. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
35. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
36. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.
37. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.
38. Эффекты и точность социальной перцепции.
39. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.
40. Трудности общения. Деформации общения.

### **2.3.2 Примерное задание на зачет по дисциплине**

1. К видам компетентности не относят:
  1. менеджерскую
  2. коммуникативную
  3. профессиональную
  4. квалификационную
2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:
  1. общение
  2. восприятие
  3. взаимодействие
  4. идентификация
3. Характеристика делового общения:
  1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
  2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
  3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
  4. все ответы правильные
4. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
  1. неформальное общение
  2. деловое общение
  3. конфиденциальное общение
  4. нет правильного ответа
5. 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
6. Обратная связь:
  1. препятствует коммуникативному процессу
  2. способствует коммуникативному процессу
  3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
  4. все ответы правильные
7. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
  1. без обратной связи
  2. с истинной обратной связью
  3. с неистинной обратной связью
  4. с истинной и неистинной обратной связью

8. Виды коммуникации:
  1. первичные и вторичные
  2. главные и второстепенные
  3. вербальные и речевые
  4. вербальные и невербальные
9. Вербальные коммуникации – это:
  1. язык телодвижений и параметры речи
  2. устные и письменные
  3. знаковые и тактильные
  4. нет правильного ответа
10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:
  1. отдавайте предпочтение длинным предложениям
  2. никаких скороговорок
  3. держите паузу
  4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты
11. К эффективным приёмам слушания не относят:
  1. активная поза слушающего
  2. умение задавать уточняющие вопросы
  3. активное слушание
  4. нерефлексивное слушание
12. Как быть внимательным во время беседы?
  1. не доминируйте во время беседы
  2. не давайте волю эмоциям
  3. смотрите на собеседника
  4. не принимайте позы обороны
13. Что не относят к правилам эффективного слушания?
  1. перестаньте говорить
  2. будьте терпеливы
  3. задавайте вопросы
  4. планируйте беседу
14. К невербальным средствам коммуникации не относят:
  1. нерефлексивное слушание
  2. взгляд
  3. тактильный контакт
  4. рефлексивное слушание
15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:
  1. жест
  2. походка
  3. мимика
  4. все ответы правильные
16. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:
  1. интимная
  2. социальная
  3. личная
  4. публичная
17. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:
  1. публичная
  2. социальная
  3. интимная
  4. личная
47. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:
  1. интимная

2. личная
3. социальная
4. Публичная
18. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м
2. 0...0,5 м
3. 0,51...1,2 м
4. 1,21...3,6 м

19. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м
2. 0,51...1,2 м
3. более 3,6 м
4. 1,21...3,6 м

20. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

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

21. Речь состоящая из длинных фраз:

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

22. 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

23. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор –

это:

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

24. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
4. все ответы правильные

25. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность