

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Первякова Светлана Валерьевна
Должность: Директор колледжа СКФУ в г. Ставрополе
Дата подписания: 18.06.2026 16:37:49
Уникальный программный ключ:
63a18c373da05c089b08fcc89c468af301900f17

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

Колледж СКФУ в г. Ставрополе

УТВЕРЖДАЮ

Директор института экономики и управления,
д-р экон. наук, профессор
Ушвицкий Л.И.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине	СГ.07 Психология общения
Специальность	38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
Форма обучения	очная

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) по учебной дисциплине СГ. 07 Психология общения.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине предусмотрена в форме зачета с выставлением оценки по системе «зачтено, не зачтено».

1.2. Планируемые результаты освоения (учебной) дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

- Применять различные средства и методы делового общения.
- Анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов.
- Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

знания:

- Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.
- Основные принципы этики делового общения.
- Основы делового общения и его различные виды.
- Основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере.
- Принципы профессиональной этики.
- Этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе.
- Принципы морального самосовершенствования и самовоспитания.
- Особенности делового этикета.
- Различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов.

общие компетенции:

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.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по учебной дисциплине, направленные на формирование общих компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения (учебной) дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки	Проверяемые ОК	Методы оценки	Проверяемые ОК
Раздел 1. Введение в «Психологию общения»			Зачет	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
Тема 1.1. Введение в психологию общения	Устный опрос Тестирование Практическое занятие № 1	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06		
Раздел 2. Психология общения				
Тема 2.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Устный опрос Тестирование Написание эссе Практическое занятие № 2, 3	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06		
Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Устный опрос Тестирование Составление Интеллект-карты Практическое занятие № 4	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06		
Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Устный опрос Тестирование Практическое занятие № 5, 6	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06		
Тема 2.4. Формы делового общения и их характеристика	Устный опрос Тестирование Практическое занятие № 7	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Устный опрос Тестирование Практическое занятие № 8	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Устный опрос Тестирование Составление интеллект-карты Практическое занятие № 9	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06		
Раздел 4. Этические формы общения				
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Устный опрос Тестирование Практическое занятие № 10	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06		

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

2.1. Вопросы для устного опроса (собеседования)

Раздел 1. Введение в «Психологию общения»

Тема 1.1. Введение в психологию общения

1. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
2. Чем различаются формальное и неформальное общение?
3. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
4. Каковы модели общения и их предназначение?
5. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
6. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
7. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
8. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.
9. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?
10. Э. Холл выделил основные зоны, которые определены расстояниями между субъектами общения. Перечислите эти зоны, охарактеризуйте их.

Раздел 2. Психология общения

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

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения.
2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
3. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
4. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
5. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
6. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
7. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
8. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
9. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
10. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
11. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
12. Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?
13. Каков механизм формирования профессионального имиджа?
14. Что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?
15. Перечислите стратегические техники самопрезентации, разработанные Э. Джонс и Т. Питман в 1982 г.
16. Назовите свойства личности и комплексов умений, способствующих успешности самопрезентации в различных ситуациях и обстоятельствах.
17. Перечислите ключевые слова для разного типа мышления.
18. Назовите три группы имиджа основных характеристик человека.
19. Дайте трактовку понятию «репрезентативная система».
20. Перечислите группы трудностей, которые выделяет В.Н. Куницына, специалист по проблемам общения.

Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

1. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
3. Есть ли различия между слухами и сплетнями?
4. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок?

5. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
6. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
7. Как проявляется конкуренция?
8. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
9. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия.
10. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?

Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
4. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
5. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
6. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
7. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
8. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
9. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
10. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?
11. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
12. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
13. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
14. Что представляет собой «умение слушать»?
15. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
16. Каковы составляющие проксемики и какова их роль в деловом взаимодействии?
17. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?
18. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
19. Какие виды слушания вы знаете?
20. Какие виды жестов целесообразно использовать в публичном выступлении и с какой целью?

Тема 2.4. Формы делового общения и их характеристика

1. Дайте трактовку понятию «деловое общение».
2. Назовите формы делового общения.
3. Перечислите стили делового общения.
4. Раскройте виды отношений (позиций) между партнерами по деловому общению.
5. Назовите, чем определяется характер взаимодействия при деловом общении.
6. Перечислите положительные и отрицательные моменты партнерства, доминирования и соперничества.
7. Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
8. Охарактеризуйте научный стиль делового общения.
9. Охарактеризуйте принципы делового общения.
10. В чем основное отличие разговорно-обиходного стиля от остальных стилей делового общения?
11. Дайте трактовку понятию «деловой этикет».
12. Перечислите приемы, повышающие эффективность группового обсуждения.
13. Назовите функции критики в деловом общении.
14. Назовите, в чем состоит главное отличие делового этикета от этикета светского.
15. Перечислите основные правила делового этикета.

16. Приведите пример ситуаций, которые являются нарушением этикета.
17. Назовите приемы, использование которых повышает эффективность делового общения в группах.
18. Приведите примеры комплиментов для делового взаимодействия.
19. Назовите, чем отличается позитивная критика от разрушительной.
20. Перечислите положения, которые необходимо помнить, если без критики не обойтись в деловом общении.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
3. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
4. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
5. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
6. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях [или приспособление — уступка)?
7. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта? Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс»?
8. Какие бывают виды агрессии?
9. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
10. Считаете ли вы, что конструктивному общению необходимо учить, начиная со школьного возраста? Если да, то почему? Что вы об этом думаете?

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

1. Назовите признаки конфликта.
2. Назовите формы завершения конфликта.
3. Какие факторы влияют на разрешение конфликта?
4. Какие существуют неконфликтные формы общения?
5. С какой целью осуществляется медиация?
6. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
7. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
8. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации.
9. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
10. Перечислите методы, которые позволяют снять напряжение в стрессовой ситуации.

Раздел 4. Этические формы общения

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

1. Что представляют собой этика и этикет?
2. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
3. Какие существуют общепринятые правила этикета?
4. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
5. Почему по речи судят об общей культуре человека?
6. Какова роль этикета в вашей будущей [настоящей) профессии?
7. Что представляет собой деловая репутация?
8. Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?
9. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?
10. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, за умение применять теоретические знания на практических занятиях. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение устного ответа.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает устный ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает при ответе грубые ошибки, за полное незнание и непонимание учебного материала.

2.2. Тематика для написания эссе

Раздел 2. Психология общения

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

Подготовка эссе по теме: «Влияние внешнего вида человека на его успехи в профессиональной деятельности?».

Критерии оценивания:

«Отлично» – во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя; деление текста на введение, основную часть и заключение. В основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей не пользуется упрощённо-примитивным языком. Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.

«Хорошо» – во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в достаточной мере выполнена задача заинтересовать читателя; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; уместно используются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощённо– примитивным языком.

«Удовлетворительно» – во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи; язык работы достаточно упрощенный.

«Неудовлетворительно» – во введение тезис отсутствует или не соответствует теме эссе; в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; выводы не вытекают из основной части; средства связи не обеспечивают связность изложения; отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; язык работы можно оценить как «примитивный».

2.4. Тематика для создания интеллект-карт

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Разработка интеллект-карты на тему «Трансактный анализ Э. Берна».

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Разработка интеллект-карты «Проблемы, связанные с проявлением негативных эмоций в общении».

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.

Оценка «хорошо», если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.

Оценка «удовлетворительно», если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает текст произведения, допускает искажение фактов.

Оценка «неудовлетворительно», если студент допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.

3. Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки

3.1. Перечень тестовых заданий

Раздел 1. Введение в «Психологию общения»

Тема 1.1. Введение в психологию общения

1. Общение – это:

а) взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности

б) взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности

в) отношение к поступающей информации

г) отношение к исходящей информации

2. К невербальным средствам общения не относятся:

а) жесты

б) позы

в) мимика

г) предметы

д) диалог

е) доклад

3. Установите соответствие между видами дистанций в общении и их расстоянием.

Вид дистанции в общении

Расстояние

1. Интимная

А) От 1,2 м до 2 м

2. Социальная

Б) Менее 0,4-0,5 м

3. Личная

В) От 2 м до 4 м

4. Формальная

Г) Более 4 м

Д) От 0,4 м до 1,2 м

4. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

5. ... – наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности.

6. ... – потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними.

7. В качестве противоположного мотиву аффилиации выступает мотив ... , проявляющийся в боязни быть непринятым, отвергнутым значимыми для личности людьми.

8. Все средства общения делят на две большие группы, а именно речевые (вербальные) и ... (невербальные).

9. ... – раздел паралингвистики, изучающий коммуникативные функции движений тела.

10. ... – совокупность движений частей лица, выражающих состояние субъекта или его отношение к воспринимаемому.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Б	Д, Е	1Б, 2А, 3Д, 4В	манипулятивное	психология
6	7	8	9	10
аффилиация	отвержения	неречевые	кинесика	мимика

Раздел 2. Психология общения

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

1. Понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним:

- а) стереотипизация
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) социально-психологическая рефлексия

2. Различают два вида эмпатии:

- а) сопереживание
- б) переживание
- в) сочувствие
- г) жалость
- д) сострадание
- е) милосердие

3. Укажите правильную последовательность этапов создания взаимопонимания:

- а) обеспечение понимания себя другим
- б) возникновение первого впечатления о партнере по общению
- в) изучение и понимание партнера по общению
- г) сближение позиций
- д) поддержание взаимопонимания

4. Восприятие другого человека может быть ... (т.е. соответствующим действительности) и искаженным из-за приписывания личности некоторых свойств.

5. ... (от лат. *attractio* – привлечение) – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

6. ... – это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир.

7. ... (от лат. *projectio* – бросание вперед) – это неосознанное, произвольное приписывание другим своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой.

8. Во многих случаях оценка личностных качеств человека зависит от его социального ...

9. Социальный ... – это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.

10. ... (от лат. *perceptio* – психологическое восприятие) – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Б	А,В	Б, В, А, Г, Д	адекватным	аттракция
6	7	8	9	10

эмпатия	проекция	статуса	стереотип	перцепция
---------	----------	---------	-----------	-----------

Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

1. Американский психолог Кэмпбелл Томас не выделяет способ регулирования деструктивного взаимодействия:

- а) соперничество
- б) избегание
- в) вражда
- г) компромисс

2. Американский психолог и психиатр Эриком Берном не выделяет способы поведения:

- а) партнер-Младенец
- б) партнер-Родитель
- в) партнер-Взрослый
- г) партнер-Подросток
- д) партнер-Ребенок
- е) партнер-Старик

3. Установите соответствие между типами взаимовлияния и их характеристикой.

Тип взаимовлияния

Характеристика типа

1. Взаимное облегчение

А) Взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения

2. Одностороннее облегчение

Б) Для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи

3. Одностороннее затруднение

В) Действия партнеров по общению становятся результативными благодаря благотворному влиянию друг на друга

4. Взаимное затруднение

Г) Один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого.

Д) Взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров

4. ... функция общения (от англ. interaction – взаимодействие) обеспечивает взаимодействие людей в организации, непосредственную организацию их совместной деятельности.

5. Субъективно переживаемые связи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний партнеров в ходе совместной деятельности. отношения – это ... отношения.

6. ... – это прежде всего оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, возможность группы в данном составе работать бесконфликтно и согласованно, что создает условия для эффективной совместной деятельности.

7. ... (от англ. fascination – очарование) – это специально организованное вербальное воздействие на поведение участника групповой работы, с целью формирования доверия и повышения эффективности воздействия информации.

8. ... – это уровень общения, который выражается в том, что человек общается с другими людьми в соответствии со сложившимися обстоятельствами, традициями или обычаями.

9. ... (от лат. cooperatio – сотрудничество) – форма групповой интеграции – это действия по объединению и согласованию общих усилий при реализации совместной деятельности в команде.

10. ... (от лат. concurre – сталкиваться) — это взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов.

Ключ к тестовым заданиям:

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

В	А, Г	1В, 2Д, 3Б, 4А	интерактивная	межличностные
6	7	8	9	10
совместимость	фасцинация	макроуровень	кооперация	конкуренция

Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

1. Процесс обмена информацией между общающимися индивидами называется:

- а) интерактивной стороной общения
- б) перцептивной стороной общения
- в) коммуникативной стороной общения
- г) когнитивной стороной общения

2. Применительно к речевым каналам распространения информации искажения могут быть обусловлены следующими причинами:

- а) акустико-произносительными
- б) семантическими
- в) фонетическими
- г) экстралингвистическими
- д) лингвистическими
- е) акустическими

3. Установите соответствие между коммуникативными барьерами и их характеристикой.

Коммуникативный барьер

1. Компетентность

2. Достоверность источника

3. Фильтрация

4. Оценочные суждения

Характеристика коммуникативного барьерами

А) Распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно

Б) Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации

В) Это означает суждение об общей ценности сообщения до получения коммуникации в целом

Г) Означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника

Д) При этой форме восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям

4. Процесс расшифровки, превращения сообщения в форму, имеющую смысл – это ...

5. ... (от лат. communicatio – сообщение) – это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю, т.е. от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации.

6. ... – это высказывания или тексты, т.е. уже осмысленная и закодированная соответствующим образом информация.

7. Существует множество факторов, снижающих чистоту передачи информации и искажающих само послание, такие факторы специалисты называют коммуникативными ... или шумом.

8. Эффективность коммуникации связана с изменениями в поведении получателя, которые происходят в результате приема того или иного обучающего, развивающего или информационного ...

9. Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей ... и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации.

10. В каждой ситуации общения собеседник высказывает ... суждения. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные суждения относительно всех действий куратора.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
В	А, Г	1Б, 2Г, 3А, 4В	декодирование	коммуникация
6	7	8	9	10
сообщение	помехами	сообщения	компетентности	оценочные

Тема 2.4. Формы делового общения и их характеристика

1. Не является требованием к речевой коммуникации при деловом общении:

- а) четкое обозначение цели сообщения
- б) понятность и доступность всего сказанного (оно должно быть понятным и доступным для восприятия разными группами работников)
- в) краткость и сжатость излагаемой информации (внимание сотрудников следует привлекать лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно)
- г) полное игнорирование вербальных и невербальных сигналов собеседника

2. К стилям делового общения не относятся:

- А) научный
- Б) технический
- В) книжный
- Г) разговорно-обиходный
- Д) официально-деловой
- Е) словесный

3. Установите соответствие между формами делового общения и их характеристиками.

Формы делового общения

Характеристика форм делового общения

1. Деловая беседа

А) Встреча официальных лиц с представителями прессы с целью информирования общественности об актуальных вопросах.

2. Служебное совещание

Б) Межличностное речевое общение двоих либо нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.

3. Пресс-конференция

В) Обмен мнениями между собеседниками для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.

4. Деловая переписка

Г) Эффективный способ привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью каждого работника к делам его подразделения или организации в целом.

Д) Письменная форма взаимодействия с партнерами, состоящая из обмена деловыми письмами по почте (в том числе электронной).

4. Вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи исходя из общих интересов и целей коммуникантов, называется ... общением.

5. ... речь – монологическая ораторская речь, которая адресована конкретной аудитории и произносится с целью информирования слушателей и оказания желаемого воздействия на их образ мыслей (убеждения, внушения, воодушевления, призыва к действию и т. д.).

6. Самым рациональным способом общения между людьми в служебной обстановке являются непосредственные устные контакты и телефонные ...

7. К общим ..., которые регулируют протекание делового общения, относят межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

8. Деловые отношения строятся на основе партнерства (равного участия в деле), соперничества (стремления во что бы то ни стало навязать/отстоять свою позицию) или ... (стремления подчинить партнера себе).

9. Характер взаимодействия при деловом общении определяется открытостью или ... позиции.

10. ... стиль речи отличается наличием технических терминов и обилием отглагольных существительных (отключение, применение и пр.). Как и в научном стиле, образные средства тут не используются.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Г	В, Е	1Б, 2Г, 3А, 4Д	деловым	публичная
6	7	8	9	10
разговоры	принципам	доминирования	закрытостью	технический

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

1. На ... фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

2. К основным структурным элементам конфликта не относятся:

- а) стороны конфликта
- б) предмет конфликта
- в) мотивы конфликта
- г) факторы конфликта
- д) конфликтогены
- е) объект конфликта

3. Укажите правильную последовательность стадий развития конфликта:

- а) предконфликтное состояние
- б) начало открытого конфликтного взаимодействия
- в) осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия
- г) развитие открытого конфликта
- д) разрешение конфликта или углубление конфликтной ситуации
- е) возникновение объективной конфликтной ситуации (зарождение конфликта)

4. Столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей – это ...

5. Агрессивность бывает неосознанная (в виде предубеждений, предрассудков) и ... (в форме цинизма и открытого деструктивного, девиантного поведения).

6. Преднамеренная (интенциональная) ... – это стремление нанести вред с осознанием последствий. Ее отличает получение удовольствия от достижения цели.

7. В практике разрешения конфликтов существует три основных способа управления ими: подавление, ... , превращение конфликта в деловой разговор (через переговоры, дискуссию, мозговой штурм).

8. ... конфликты – это те, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов.

9. ... конфликты – возникают в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко

настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

10. Пассивный саботаж позволяет использовать слабые места в управлении организацией, а ... саботаж – ситуация, в которой неполадки и перебои создаются работниками намеренно.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
А	Г, Е	А, Е, В, Б, Г, Д	конфликт	осознанная
6	7	8	9	10
агрессия	отсрочка	конструктивные	деструктивные	активный

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

1. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

- а) дебаты
- б) монолог
- в) беседа
- г) декларация

2. Правила, которые не следует соблюдать в споре:

- а) будьте аккуратны и вежливы
- б) первым делом сильные аргументы
- в) проявите хитрость
- г) первым делом слабые аргументы
- д) будьте критичны и резки
- е) уводите разговор от опасных тем

3. Установите соответствие между неконфликтными формами общения и их характеристикой.

*Неконфликтные формы
общения*

1. Спор

2. Дискуссия

3. Полемика

4. Диспут

Примеры

А) Столкновение мнений, разногласие, в ходе выяснения которого каждая из сторон отстаивает свою правоту.

Б) Борьба принципиально противоположных мнений.

В) Разновидность публичного спора; представляет собой эффективный способ убеждения оппонента.

Г) Ученый спор, публичные прения по какому-либо вопросу, преимущественно научному.

Д) Это разговор двух или более лиц, чьи слова передаются без изменений. Он состоит из последовательных реплик.

4. К стратегиям поведения в конфликте относятся: соперничество, приспособление (уступка), ... , сотрудничество.

5. Важным фактором, влияющим на результативность завершения конфликта, является участие ... стороны в его урегулировании (медиаторство или медиация).

6. ... конфликта – совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

7. Основными формами завершения конфликта являются: затухание конфликта, ... конфликта, перерастание в другой конфликт.

8. ... – желание оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он

характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить.

9. ... – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

10. Медиаторство или ... – посредничество, мирный способ разрешения споров при содействии третьего, непосредственно не участвующего в споре, лица.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
А	Г, Д	1А, 2В, 3Б, 4Г	компромисс	третьей
6	7	8	9	10
разрешение	устранение	компромисс	сотрудничество	медиация

Раздел 4. Этические формы общения

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

1. Моральный принцип, который выражается в желании помочь другим:

- а) толерантность
- б) альтруизм
- в) честолюбие
- г) эмпатия

2. К числу моральных принципов не относятся:

- а) эгоизм
- б) гуманизм
- в) индивидуализм
- г) альтруизм
- д) милосердие
- е) коллективизм

3. Установите соответствие между нормами делового этикета и их характеристикой.

Нормы делового этикета

Характеристика

1. Пунктуальность

А) Соблюдение конфиденциальности – одно из главных и неоспоримых по своей важности правил делового мира

2. Умение сохранять секреты

Б) Знание норм делового этикета по формированию внешнего вида позволяет обеспечивать соблюдение норм деловой этики

3. Способность думать и о себе, и о других

В) В деловой сфере не принято проявлять эгоизм, неуважение, нетерпимость

4. Грамотность и профессионализм

Г) Предопределяет умение все делать своевременно, рассчитывать свое время

Д) Умение правильно, грамотно строить свою речь, понятно изъясняться путем других форм коммуникаций

4. ... ценности – это ценности, отрицательно влияющие на климат в коллективе, производительность труда, взаимодействие с родителями, деловыми партнерами.

5. ... ценности представляют собой ценности, ориентирующие работников на такие образцы поведения, которые поддерживают достижение организационных целей.

6. ... (от лат. *ethica*, от греч. *ethos* – обычай, характер) – учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности, законах ее исторического развития и роли в общественной жизни, а также система норм нравственного поведения человека или группы.

7. ... (от фр. morale, от лат. moralis – нравственный) – это система этических ценностей, которые признаются человеком.

8. Моральные нормы могут выражаться как в негативной, запрещающей форме (например, Моисеевы законы – Десять заповедей, сформулированных в Библии), так и в ... (будь честен, помогай ближнему, уважай старших, береги честь смолоду и т.д.).

9. Этику ... общения можно определить, как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

10. ... (от фр. reputation, от лат. reputatio – обдумывание, размышление) – создавшееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-либо, чего-либо, общественная оценка.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
А	А, В	1Г, 2А, 3В, 4Д	негативные	позитивные
6	7	8	9	10
этика	мораль	позитивной	делового	репутация

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на 90-100% от общего числа вопросов тестовых заданий (9-10 правильных ответов).

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 70-89% от общего числа вопросов тестовых заданий (7-8 правильных ответов).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 50-69% от общего числа вопросов тестовых заданий (5-6 правильных ответов).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем на 50% от общего числа вопросов тестовых заданий (менее 5 ответов).

3.2. Тестовые задания к зачету

Вариант 1.

Часть А.

Задание 1. К системам представления информации, но меньше влияющим на общение, относится:

- а) визуальная
- б) обонятельная
- в) аудиальная
- г) кинестетическая

Задание 2. К устойчивым дефектам общения относятся такие свойства личности, как:

- а) тревожность
- б) нервность
- в) вспыльчивость
- г) эмпатичность
- д) эмоциональность
- е) ригидность

Задание 3. Укажите правильную последовательность этапов создания взаимопонимания:

- а) обеспечение понимания себя другим
- б) возникновение первого впечатления о партнере по общению
- в) изучение и понимание партнера по общению
- г) сближение позиций
- д) поддержание взаимопонимания

Задание 4. Для определения ведущего сенсорного канала используются невербальные (несловесные) ключи доступа, которые представляют собой наблюдение за движением ... собеседника.

Задание 5. Для достижения взаимопонимания с другими людьми используют разные приемы, но наиболее распространены подстройка и ...

Задание 6. ... – это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир.

Задание 7. ... (от лат. projectio – бросание вперед) – это неосознанное, произвольное приписывание другим своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой.

Задание 8. На первое впечатление влияет фактор, т.е. человека, который нам нравится внешне, чаще всего, как правило, считают более хорошим, умным, интересным.

Задание 9. В психологической литературе рассматриваются два вида тревожности: невротическая (безотчетное переживание беспокойства, направленное в будущее) и ... (бессодержательное, но очень мощное переживание).

Задание 10. ... (от лат. perceptio – психологическое восприятие) – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

Задание 11. Американский психолог Кэмпбелл Томас не выделяет способ регулирования деструктивного взаимодействия:

- а) соперничество
- б) избегание
- в) вражда
- г) компромисс

Задание 12. Американский психолог и психиатр Эриком Берном не выделяет способы поведения:

- а) партнер-Младенец
- б) партнер-Родитель
- в) партнер-Взрослый
- г) партнер-Подросток
- д) партнер-Ребенок
- е) партнер-Старик

Задание 13. Установите соответствие между коммуникативными барьерами и их характеристикой.

<i>Коммуникативный барьер</i>	<i>Характеристика коммуникативного барьера</i>
1 Компетентность .	А) Распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно
2 Достоверность . источника	Б) Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации
3 Фильтрация .	В) Это означает суждение об общей ценности сообщения до получения коммуникации в целом
4 Оценочные суждения .	Г) Означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника Д) При этой форме восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям

Задание 14. ... функция общения (от англ. interaction – взаимодействие) обеспечивает взаимодействие людей в организации, непосредственную организацию их совместной деятельности.

Задание 15. Субъективно переживаемые связи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний партнеров в ходе совместной деятельности. отношения – это ... отношения.

Задание 16. ... – это высказывания или тексты, т.е. уже осмысленная и закодированная соответствующим образом информация.

Задание 17. Существует множество факторов, снижающих чистоту передачи информации и искажающих само послание, такие факторы специалисты называют коммуникативными ... или шумом.

Задание 18. ... (от лат. *conscutere* – сталкиваться) — это взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов.

Задание 19. Не является требованием к речевой коммуникации при деловом общении:

- а) четкое обозначение цели сообщения;
- б) понятность и доступность всего сказанного (оно должно быть понятным и доступным для восприятия разными группами работников);
- в) краткость и сжатость излагаемой информации (внимание сотрудников следует привлекать лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно);
- г) полное игнорирование вербальных и невербальных сигналов собеседника.

Задание 20. К стилям делового общения не относятся:

- а) научный
- б) технический
- в) книжный
- г) разговорно-обиходный
- д) официально-деловой
- е) словесный

Задание 21. ... как средство общения представляет собой динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

Задание 22. Если слышание – физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий, то ... – это сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека.

Задание 23. Деловые отношения строятся на основе партнерства (равного участия в деле), соперничества (стремления во что бы то ни стало навязать/отстоять свою позицию) или ... (стремления подчинить партнера себе).

Задание 24. ... стиль речи отличается наличием технических терминов и обилием отглагольных существительных (отключение, применение и пр.). Как и в научном стиле, образные средства тут не используются.

Задание 25. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют ... рефлексивным слушанием.

Задание 26. На ... фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

Задание 27. Правила, которые не следует соблюдать в споре:

- а) будьте аккуратны и вежливы
- б) первым делом сильные аргументы
- в) проявите хитрость
- г) первым делом слабые аргументы
- д) будьте критичны и резки
- е) вводите разговор от опасных тем

Задание 28. Столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или

мнений двух и более людей – это ...

Задание 29. Установите соответствие между неконфликтными формами общения и их характеристикой.

<i>Неконфликтные формами общения</i>	<i>Примеры</i>
1. Спор	А) Столкновение мнений, разногласие, в ходе выяснения которого каждая из сторон отстаивает свою правоту.
2. Дискуссия	Б) Борьба принципиально противоположных мнений.
3. Полемика	В) Разновидность публичного спора; представляет собой эффективный способ убеждения оппонента.
4. Диспут	Г) Ученый спор, публичные прения по какому-либо вопросу, преимущественно научному.
	Д) Это разговор двух или более лиц, чьи слова передаются без изменений. Он состоит из последовательных реплик.

Задание 30. Агрессивность бывает неосознанная (в виде предубеждений, предрассудков) и ... (в форме цинизма и открытого деструктивного, девиантного поведения).

Задание 31. В практике разрешения конфликтов существует три основных способа управления ими: подавление, ... , превращение конфликта в деловой разговор (через переговоры, дискуссию, мозговой штурм).

Задание 32. ... конфликты – возникают в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

Задание 33. Важным фактором, влияющим на результативность завершения конфликта, является участие ... стороны в его урегулировании (медиаторство или медиация).

Задание 34. Основными формами завершения конфликта являются: затухание конфликта, ... конфликта, перерастание в другой конфликт.

Задание 35. ... – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Задание 36. ... ценности – это ценности, отрицательно влияющие на климат в коллективе, производительность труда, взаимодействие с родителями, деловыми партнерами.

Задание 37. ... (от лат. ethica, от греч. ethos – обычай, характер) – учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности, законах ее исторического развития и роли в общественной жизни, а также система норм нравственного поведения человека или группы.

Задание 38. Моральные нормы могут выражаться как в негативной, запрещающей форме (например, Моисеевы законы – Десять заповедей, сформулированных в Библии), так и в ... (будь честен, помогай ближнему, уважай старших, береги честь смолоду и т.д.).

Задание 39. К числу моральных принципов не относятся:

- а) эгоизм
- б) гуманизм
- в) индивидуализм
- г) альтруизм
- д) милосердие
- е) коллективизм

Задание 40. Установите соответствие между нормами делового этикета и их характеристикой.

<i>Нормы делового этикета</i>	<i>Характеристика</i>
1. Пунктуальность	А) Соблюдение конфиденциальности – одно из главных и

- | | | |
|--|----|---|
| | | неоспоримых по своей важности правил делового мира |
| 2. Умение сохранять секреты | Б) | Знание норм делового этикета по формированию внешнего вида позволяет обеспечивать соблюдение норм деловой этики |
| 3. Способность думать и о себе, и о других | В) | В деловой сфере не принято проявлять эгоизм, неуважение, нетерпимость |
| 4. Грамотность и профессионализм | Г) | Предопределяет умение все делать своевременно, рассчитывать свое время |
| | Д) | Умение правильно, грамотно строить свою речь, понятно изъясняться путем других форм коммуникаций |

Часть Б.

Задание. Письменно проанализируйте «Кейсы по проблемам общения».

Ситуация 1.

Кандидат – привлекательная молодая женщина, которая рассматривается на должность инженера-стажера в компании, где уже работают пять таких стажеров, все молодые мужчины. По образованию она вполне подходит для этой должности, но вы понимаете, что ее присутствие будет сильным отвлекающим моментом среди мужского коллектива. Ваши действия? Каким образом вы можете обсудить с ней эту проблему, не нарушая при этом трудового законодательства и этики делового взаимодействия?

Ситуация 2.

Кандидат, чья одежда выдает в нем приверженца ортодоксального иудаизма, подал заявление на замещение должности руководителя рабочей группы. Кандидату придется работать в тесном контакте с членами группы, некоторые из которых исповедуют мусульманство, и, скорее всего, им придется вместе обедать в одной столовой. Вы хотите спросить у кандидата, не возникнут ли из-за этого какие-либо проблемы? Ваши действия? Как можно корректно поставить такой вопрос и провести беседу?

Вариант 2.

Часть А.

Задание 1. Понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним:

- а) стереотипизация
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) социально-психологическая рефлексия

Задание 2. Различают два вида эмпатии:

- а) сопереживание
- б) переживание
- в) сочувствие
- г) жалость
- д) сострадание
- е) милосердие

Задание 3. Установите соответствие между сенсорными каналами и ключевыми словами, которые собеседник использует при говорении.

Сенсорные каналы

1. Визуальный (оптический) канал

2. Аудиальный

Ключевые слова

А) Характерны слова «заметил», «рассмотрел», «увидел», «говорят», «рассказывают» или выражения типа: «Я чувствую, что знаю, куда я иду».

Б) Характерны такие слова, как «заметил»,

(акустический)

канал

3. Кинестетический

(двигательно-

эмоциональный)

канал

«рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», и выражения типа: «я вижу путь вперед».

В) Характерны слова «говорят», «рассказывают», «читал» или выражения типа: «Я могу слышать свист, дуя в свисток».

Г) Характерен тактильный способ восприятия информации или выражения типа: «Я чувствую, что знаю, куда я иду».

Задание 4. Восприятие другого человека может быть ... (т.е. соответствующим действительности) и искаженным из-за приписывания личности некоторых свойств.

Задание 5. ... (от лат. *attractio* – привлечение) – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

Задание 6. Процесс представления себя, своих качеств другим людям с тем, чтобы узнавать их мнение о себе и формировать то или иное отношение к себе со стороны окружающих – это ...

Задание 7. ... – это непосредственно или преднамеренно создаваемое визуальное впечатление о личности или социальной структуре.

Задание 8. Во многих случаях оценка личностных качеств человека зависит от его социального ...

Задание 9. Социальный ... – это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.

Задание 10. К деструктивному общению относятся такие формы ..., как умалчивание информации, нежелание общаться, молчание при ответах на вопросы.

Задание 11. Процесс обмена информацией между общающимися индивидами называется:

а) интерактивной стороной общения

б) перцептивной стороной общения

в) коммуникативной стороной общения

г) когнитивной стороной общения

Задание 12. Применительно к речевым каналам распространения информации искажения могут быть обусловлены следующими причинами:

а) акустико-произносительными

б) семантическими

в) фонетическими

г) экстралингвистическими

д) лингвистическими

е) акустическими

Задание 13. Установите соответствие между типами взаимовлияния и их характеристикой.

Характеристика типа

Тип взаимовлияния

- | | | |
|------------------------------|----|---|
| 1. Взаимное облегчение | 1) | Взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения |
| 2. Одностороннее облегчение | 2) | Для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи |
| 3. Одностороннее затруднение | 3) | Действия партнеров по общению становятся результативными благодаря благотворному влиянию друг на друга |
| 4. Взаимное затруднение | 4) | Один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого. |
| | 5) | Взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров |

Задание 14. Процесс расшифровки, превращения сообщения в форму, имеющую смысл – это ...

Задание 15. ... (от лат. communicatio – сообщение) – это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю, т.е. от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации.

Задание 16. ... – это прежде всего оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, возможность группы в данном составе работать бесконфликтно и согласованно, что создает условия для эффективной совместной деятельности.

Задание 17. ... (от англ. fascination – очарование) – это специально организованное вербальное воздействие на поведение участника групповой работы, с целью формирования доверия и повышения эффективности воздействия информации.

Задание 18. В каждой ситуации общения собеседник высказывает ... суждения. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные суждения относительно всех действий куратора.

Задание 19. К лингвистическим средствам общения относятся:

- а) жесты, мимику, пантомимику, контакт глаз
- б) темп речи, изменения высоты и темпа окраски голоса, включение в речь пауз
- в) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
- г) организацию пространства и времени коммуникативного процесса

Задание 20. Передача и получение информации в процессе взаимодействия возможны лишь посредством знаковых систем:

- а) вербальных
- б) невербальных
- в) словесных
- г) паралингвистических
- д) экстралингвистических
- е) околоречевых

Задание 21. Вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи исходя из общих интересов и целей коммуникантов, называется ... общением.

Задание 22. ... речь – монологическая ораторская речь, которая адресована конкретной аудитории и произносится с целью информирования слушателей и оказания желаемого воздействия на их образ мыслей (убеждения, внушения, воодушевления, призыва к действию и т. д.).

Задание 23. ... как средство общения представляет собой организацию пространства и времени коммуникативного процесса.

Задание 24. Самым рациональным способом общения между людьми в служебной обстановке являются непосредственные устные контакты и телефонные ...

Задание 25. Характер взаимодействия при деловом общении определяется открытостью или ... позиции.

Задание 26. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

- а) дебаты
- б) монолог
- в) беседа
- г) декларация

Задание 27. К основным структурным элементам конфликта не относятся:

- а) стороны конфликта
- б) предмет конфликта
- в) мотивы конфликта
- г) факторы конфликта
- д) конфликтогены

е) объект конфликта

Задание 28. К стратегиям поведения в конфликте относятся: соперничество, приспособление (уступка), ... , сотрудничество.

Задание 29. Укажите правильную последовательность стадий развития конфликта:

а) предконфликтное состояние

б) начало открытого конфликтного взаимодействия

в) осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия

г) развитие открытого конфликта

д) разрешение конфликта или углубление конфликтной ситуации

е) возникновение объективной конфликтной ситуации (зарождение конфликта)

Задание 30. Преднамеренная (интенциональная) ... – это стремление нанести вред с осознанием последствий. Ее отличает получение удовольствия от достижения цели.

Задание 31. ... конфликты – это те, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов.

Задание 32. Пассивный саботаж позволяет использовать слабые места в управлении организацией, а ... саботаж – ситуация, в которой неполадки и перебои создаются работниками намеренно.

Задание 33. ... конфликта – совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Задание 34. ... – желание оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить.

Задание 35. Медиаторство или ... – посредничество, мирный способ разрешения споров при содействии третьего, непосредственно не участвующего в споре, лица.

Задание 36. ... ценности представляют собой ценности, ориентирующие работников на такие образцы поведения, которые поддерживают достижение организационных целей.

Задание 37. ... (от фр. morale, от лат. moralis – нравственный) – это система этических ценностей, которые признаются человеком.

Задание 38. Этику ... общения можно определить, как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Задание 39. К числу моральных принципов не относятся:

а) эгоизм

б) гуманизм

в) индивидуализм

г) альтруизм

д) милосердие

е) коллективизм

Задание 40. Установите соответствие между нормами делового этикета и их характеристикой.

Нормы делового этикета

1. Пунктуальность

А)

Соблюдение конфиденциальности – одно из главных и неоспоримых по своей важности правил делового мира

2. Умение сохранять секреты

Б)

Знание норм делового этикета по формированию внешнего вида позволяет обеспечивать соблюдение норм деловой этики

3. Способность думать и о себе, и о других

В)

В деловой сфере не принято проявлять эгоизм, неуважение, нетерпимость

4. Грамотность и

Г)

Предопределяет умение все делать своевременно,

Характеристика

профессионализм

Д) рассчитывать свое время
Умение правильно, грамотно строить свою речь,
понятно изъясняться путем других форм
коммуникаций

Часть Б.

Задание. Письменно проанализируйте «Кейсы по проблемам общения».

Ситуация 1.

Кандидат – молодой человек, который рассматривается на замещение должности воспитателя в молодежном клубе, организованном местным органом власти. Он обладает подходящей квалификацией, и вы бы хотели предложить ему эту должность, но вас беспокоит, что внешний облик (серьги, кольца, шелковый шарф и т.п.) может вызвать насмешки со стороны наиболее агрессивных подростков, с которыми ему предстоит работать. Ваши действия? Как можно, не обидев кандидата, обсудить с ним эту проблему?

Ситуация 2.

Кандидат на должность – женщина зрелого возраста. Она подала заявление на работу, где все ее коллеги, включая начальника и старшего менеджера, по крайней мере, на 20 лет младше ее. Вы хотели бы взять эту женщину на работу, так как ее профессиональная компетентность и опыт вас устраивают, но при проведении собеседования вам необходимо узнать, не возникнут ли у нее проблемы из-за разницы в возрасте с остальными членами коллектива. Какие вопросы необходимо сформулировать и как их задать?

Критерии оценивания:

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он правильно ответил на 50-100% от общего числа вопросов тестовых заданий (35-42 правильных ответов).

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем на 50% от общего числа вопросов тестовых заданий (менее 21 ответа).

Оценочные средства для проверки уровня сформированности компетенций

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
1.	«Золотое правило нравственности» гласит (один вариант ответа): 1) «человек должен говорить не словами, а делами» 2) «возлюби ближнего своего как себя самого» 3) «действия людей - лучшие переводчики их мыслей» 4) «поступай по отношению к другим так, как хочешь, чтобы они поступали по отношению к тебе»	4	ОК 01
2.	Доброжелательное отношение к людям, заинтересованное и искреннее сопереживание их горестей и радостей называется _____ чувств (вставить правильный ответ)	культурой	ОК 01
3.	Исторически сложившаяся и распространенная форма действий в обществе, повторяющихся в определенных обстоятельствах, называется _____ (вставить правильный ответ)	обычаем	ОК 01

4.	Мораль как эффективный регулятор человеческого поведения характеризуется (несколько вариантов ответа): 1) наличием оценочной функции 26 2) жесткой регламентацией меры наказания 3) конкретными предписаниями 4) защитой жизненно важных потребностей индивида от посягательств других лиц 5) наличием специальных государственных учреждений 6) внутренним выбором человека	1,6	ОК 01
5.	Принцип гуманизма заключается в (один вариант ответа): 1) нигилизме и равнодушии 2) доверительном, доброжелательном отношении к другим людям 3) признании ценности, неповторимости человеческой личности, ее достоинства, чести и свободы 4) удовлетворении собственных потребностей и интересов	3	ОК 01
6.	Самыми эффективными современными регуляторами человеческого поведения являются _____ мораль _____ и _____ (вставить правильный ответ).	право	ОК 04
7.	Совокупность этических, экономических, религиозных факторов, обладающих единой исторической природой и образующих определенный тип, охватывающий большое количество людей, называется _____ (вставить правильный ответ)	цивилизацией	ОК 01
8.	Согласно Аристотелю, этика - это наука о (один вариант ответа) 1) прекрасном 3) душевном благе человека 2) поведении человека в обществе 4) способностях человека к мышлению	3	ОК 03
9.	Установить соответствие между теориями происхождения морали и их сущностью: 1. идеалистические 2. гуманистические 3. социально-исторические 4. натуралистические А). И. Кант: «априорная сущность морали»; Б) Л.Фейербах: «мораль возникает в процессе эволюции человека»; В) Н.Г. Чернышевский: «мораль возникает в процессе становления общественных отношений»;	1.а:2.б:3.в: 4.г.	ОК 03

	Г) Эпикур: « мораль является биологической природой человека»		
10.	Биоэтика, этика бизнеса, этика науки являются видами _____ этики (вставить правильный ответ)	прикладной	ОК 03
11.	Установить соответствие между этическим направлением и его содержанием: 1. гедонизм 2. эвдемонизм 3. аскетизм 4. утилитаризм А) этическая концепция, основывающаяся на ценности наслаждения; Б) этическая концепция, связывающая нравственную жизнь человека с самоограничением чувственных удовольствий; В) этическое учение, в соответствии с которым высшей ценностью признается индивидуальная польза, выступающая мерой добродетельности человека; Г) этическое учение,	1.а:2.г:3.б: 4.в.	ОК 03
12.	Фундаментальное этическое понятие, которое рассматривается во всех этических системах русской этики, - это (один вариант ответа): 1) Достоинство 2) Долг 3) Добро 4) Совесть	3	ОК 03
13.	Конечной целью нравственного воспитания и самовоспитания человека является достижение (один вариант ответа): 1) общечеловеческих моральных принципов 2) установленных в обществе норм морали 3) высших ценностей 4) идеала	4	ОК 04
14.	Русские философы смысл жизни человека видят в (один вариант ответа): 1) познании самого себя 2) революционной борьбе за свободу 3) служении добру 4) материальном благополучии	3	ОК 04
15.	Нормативное правило, согласно которому возмездие должно строго соответствовать нанесенному ущербу, называется _____ (вставить правильный ответ) .	талионом	ОК 04
16.	Оценка поступков человека на уровне морального сознания производится общественным мнением и _____ (вставить правильный ответ)	совестью	ОК 04
17.	Термин «этика» ввел (один вариант ответа):	1	ОК 05

	1) Платон 2) Аристотель 3) Сократ 4) Эпикур		
18.	Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через (один вариант ответа) 1) рационализацию художественного мира 2) переживание 3) описание мира при помощи символов	3	ОК 05
19.	Категории не являются эстетическими (два варианта ответа) 1) красота 2) симпатия 3) вкус 4) возвышенное 5) трагическое 6) симметрия	2,6	ОК 05
20.	Калокагатия – это (один вариант ответа) 1) гармония внешнего и внутреннего 2) подражание 3) представление 4) внешняя красота и гармония	3	ОК 05
21.	Тенденция к сохранению однажды созданного человеку составляет суть эффекта: 1) ореола 2) последовательности 3) инерционности 4) стереотипизации	3	ОК 06
22.	Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ... 1) самоактуализация 2) стереотипизация 3) идентификация 4) обобщение	2	ОК 06
23.	Определите название специальной области, занимающейся изучением норм пространственной и временной организации общения: 1) такесика 2) проксемика 3) кинесика 4) просодика	2	ОК 05
24.	Согласно постулату «Научитесь «не заражаться» негативными эмоциями других людей» самым опасным человеком является: 1) жулик 2) жалобщик 3) хвостун	4	ОК 04

	4) лжец		
25.	Особенность невербального общения: 1) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания 2) отсутствие возможности подделать эти импульсы 3) все ответы верны 4) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения	3	ОК 03
26.	Навык, работа над которым поможет не стать жертвой фейковых новостей и ложной информации, размещаемой в интернете: 1. Критическое мышление 2. Гипотетическое мышление 3. Объективное суждение 4. Креативное мышление	1	ОК 05
27.	Правило цифрового этикета можно назвать главным? 1. Писать резюме встречи. 2. Не отправлять голосовые сообщения. 3. Называть собеседника по имени. 4. Все, что вы отправляете другому живому человеку, должно иметь ясную цель и быть максимально легко употребимым.	4	ОК 06

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на 90-100 % от общего числа вопросов тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 70-89 % от общего числа вопросов тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 50-69 % от общего числа вопросов тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем на 50% от общего числа вопросов тестовых заданий.