

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.05 Психология общения
индекс наименование учебной дисциплины

по специальности

49.02.03 Спорт
код наименование

наименование цикла: Общий гуманитарный и социально-экономический цикл
(согласно учебному плану)

Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 49.02.03 Спорт

Организация разработчик: Профессиональная образовательная организация автономная некоммерческая организация «Колледж культуры и спорта» (ПОО АНО ККС)

Разработчик: Немчинова Надежда Борисовна- преподаватель психологии и педагогики в ПОО АНО ККС.

«Рассмотрено» на заседании ПЦК Специальностей социально-экономического и гуманитарного профилей ПОО АНО ККС «27» мая 2024г. протокол № ССЭГП ПЦК 012/24

Председатель ПЦК  /Борнякова Ю.М./
«Согласовано»

Методист  /Александрова Е.А./

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

ФОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан на основании рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, зачета.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
1	Понятие и виды общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04.	Зачет	1-я рубежная аттестация
2	Межличностное общение в деловой сфере			
3	Межличностная коммуникация			
4	Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении			
5	Межличностное взаимодействие			
6	Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения			2-я рубежная аттестация
7	Психологические аспекты ведения беседы			
8	Правила эффективного общения			
9	Межличностные конфликты и пути их разрешения			

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	<i>Рубежная аттестация</i>	Средство контроля усвоения учебного материала в виде тестирования обучающихся.	Комплект тестов по вариантам к аттестациям
2	<i>Зачет</i>	Итоговая форма оценки знаний	Комплект тестов по вариантам К зачету

Вопросы рубежного контроля по дисциплине

Вопросы к 1-ой рубежной аттестации

1. Дайте определение понятию “общение”. Как соотносятся понятия “общение” и “коммуникация”?
2. Назовите и охарактеризуйте стороны общения. Какие компоненты включает в себя структура общения?
3. Охарактеризуйте вербальные и невербальные средства общения. В чем их особенности и значение при взаимодействии?
4. Назовите основные виды общения и раскройте их отличительные особенности.
5. Опишите классификацию уровней общения. Чем отличается межличностное общение от массовой коммуникации?
6. Какие особенности имеет межличностное и деловое общение? В чем их различия?
7. Назовите цели и задачи делового общения. Как они соотносятся с общими целями профессиональной деятельности?
8. Охарактеризуйте виды, уровни и фазы делового общения. Как они проявляются в конкретных ситуациях?
9. Какие стратегии и тактики используются для повышения эффективности делового общения? Приведите примеры.
10. Каковы основные правила, техники и приемы ведения деловой беседы, переговоров, совещания? В чем их специфика?
11. Дайте определение межличностной коммуникации. В чём её особенности и отличия от других видов общения?
12. Охарактеризуйте вербальные и невербальные каналы межличностной коммуникации. Какова их роль в понимании информации?
13. Какие барьеры или помехи возникают в процессе межличностного общения? Как их можно преодолеть?
14. Опишите стадии развития межличностных отношений. Как на каждой из них проявляется коммуникация?
15. Какие коммуникативные техники и навыки необходимы для эффективной межличностной коммуникации?
16. Дайте определение межличностной коммуникации. В чём её особенности и отличия от других видов общения?
17. Охарактеризуйте вербальные и невербальные каналы межличностной коммуникации. Какова их роль в понимании информации?
18. Какие барьеры или помехи возникают в процессе межличностного общения? Как их можно преодолеть?
19. Опишите стадии развития межличностных отношений. Как на каждой из них проявляется коммуникация?
20. Какие коммуникативные техники и навыки необходимы для эффективной межличностной коммуникации?
21. Дайте определение межличностного взаимодействия. В чем его особенности?
22. Опишите структуру межличностного взаимодействия. Из каких основных компонентов она состоит?
23. Какие средства и методы используются для организации эффективного межличностного взаимодействия?

24. Какие существуют стили межличностного взаимодействия? Дайте их краткую характеристику.

25. От каких факторов зависит выбор стратегии поведения и стиля взаимодействия человека с другими людьми?

Образец билета к 1-ой рубежной аттестации

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

**Тестовое задание
по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения»**

I-аттестация

Вариант № _____

ФИО _____ групп _____ дата _____

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										
№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

Вариант №1

1. Что из перечисленного не относится к видам общения:

- а) деловое общение
- б) личностное общение в) материальное общение

2. Какая сторона общения связана с обменом информацией:

- а) коммуникативная б) интерактивная
- в) перцептивная

3. Что не входит в структуру общения:

- а) коммуникация
- б) интеракция
- в) реакция

4. Как называется общение при помощи жестов и мимики:

- а) опосредованное б) вербальное
- в) невербальное

5. Какой из следующих факторов считается ключевым для успешного межличностного общения в деловой сфере?

- а) Эффективное использование языка тела
- б) Высокий уровень технических навыков
- в) Частое использование сложных терминов

6. Какие из перечисленных качеств являются важными для развития эмпатии в профессиональных отношениях?

- а) Решительность и строгость
- б) Открытость и понимание
- в) Самостоятельность и уверенность

7. Какие стратегии считаются эффективными в разрешении конфликтов в деловом общении?

- а) Игнорирование проблемы и надежда на ее исчезновение
- б) Активное обсуждение и поиск компромисса
- в) Принятие решения без учета мнения собеседника

8. Какие факторы способствуют построению положительных отношений в коллективе?

- а) Скрытность и осторожность в выражении мнения

- б) Открытость, взаимопомощь и признание заслуг коллег
 - в) Конкуренция и стремление к лидерству без учета чужого мнения
- 9. Какой фактор считается ключевым в межличностной коммуникации?**
- а) Активное слушание
 - б) Использование сложных слов
 - в) Объем словарного запаса
- 10. Какие элементы влияют на эффективность вербальной коммуникации?**
- а) Тон голоса
 - б) Цвет одежды
 - в) Силу рукопожатия
- 11. Что способствует разрешению конфликтов в межличностной коммуникации?**
- а) Игнорирование проблемы
 - б) Открытое обсуждение и поиск компромисса
 - в) Принятие стороннего мнения без обсуждения
- 12. Какие качества являются важными для построения положительных отношений?**
- а) Замкнутость и сдержанность
 - б) Открытость, взаимопонимание и уважение
 - в) Стремление к лидерству и конкуренция
- 13. Что включает в себя активное слушание?**
- а) Пассивное прослушивание
 - б) Внимательное восприятие и понимание сказанного
 - в) Интерпретация собственных мыслей
- 14. Какие элементы входят в невербальные признаки активного слушания?**
- а) Постоянное молчание
 - б) Указывающие жесты и мимика
 - в) Систематическое прерывание собеседника
- 15. Какую роль играют подтверждения в процессе слушания?**
- а) Проявление неинтереса к собеседнику
 - б) Выражение согласия и понимания
 - в) Использование сложных слов для впечатления
- 16. Какие техники способствуют улучшению активного слушания?**
- а) Завершение предложений собеседника
 - б) Поддержание глазного контакта и мимики
 - в) Отвлечение внимания на свои мысли
- 17. Какой фактор является основой для успешного межличностного взаимодействия?**
- а) Недостаток коммуникации
 - б) Активное общение и взаимопонимание
 - в) Избегание контактов с окружающими
- 18. Какие качества способствуют установлению эффективных отношений с коллегами?**
- а) Недоверие и скрытность
 - б) Открытость, уважение и сотрудничество
 - в) Стремление к доминированию и конкуренция
- 19. Что включает в себя эмпатия в контексте межличностного взаимодействия?**
- а) Равнодушие и равнодушное отношение
 - б) Способность поставить себя на место другого человека
 - в) Пренебрежение к чувствам окружающих
- 20. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в процессе межличностного взаимодействия?**
- а) Избегание обсуждения проблем
 - б) Открытый диалог и поиск компромисса
 - в) Принятие односторонних решений

Вариант №2

- 1. Какое из перечисленных является основным видом общения?**

- а) Устное
 - б) Письменное
 - в) Невербальное
- 2. Какой фактор является важным в процессе межличностного общения?**
- а) Избегание контактов
 - б) Взаимопонимание и активное слушание
 - в) Использование сложных терминов
- 3. Что подразумевается под невербальным общением?**
- а) Только устные выражения
 - б) Способы общения без использования слов
 - в) Использование электронных средств связи
- 4. Какие виды общения применяются в современных информационных технологиях?**
- а) Только устное общение
 - б) Видеоконференции и электронная переписка
 - в) Письменная переписка и радиосвязь
- 5. Какой аспект межличностного общения считается важным для делового успеха?**
- а) Отсутствие контактов
 - б) Эффективное использование языка тела
 - в) Избегание профессиональных тем
- 6. Какие качества являются ключевыми при установлении деловых отношений?**
- а) Недоверие и конфликтность
 - б) Открытость, доверие и уважение
 - в) Скрытность и невербальные выражения
- 7. Какой стиль коммуникации считается наиболее предпочтительным в деловой среде?**
- а) Агрессивный
 - б) Пассивный
 - в) Ассертивный
- 8. Какие навыки способствуют успешной бизнес-коммуникации?**
- а) Игнорирование собеседников
 - б) Активное слушание и умение задавать вопросы
 - в) Постоянное прерывание разговоров
- 9. Что считается основным средством межличностной коммуникации?**
- а) Телефон
 - б) Язык тела
 - в) Электронная почта
- 10. Какие элементы включаются в вербальную коммуникацию?**
- а) Жесты и мимика
 - б) Слова и звуки
 - в) Молчание и улыбки
- 11. Какие факторы влияют на успешность невербальной коммуникации?**
- а) Только интонация голоса
 - б) Цвет одежды и манеры поведения
 - в) Сложность используемых слов
- 12. Что подразумевается под эмпатией в межличностной коммуникации?**
- а) Отсутствие интереса к собеседнику
 - б) Способность поставить себя на место другого
 - в) Открытое выражение своих чувств
- 13. Какая из техник слушания включает в себя активное подтверждение понимания собеседника?**
- а) Пассивное слушание
 - б) Эмпатическое слушание
 - в) Подтверждающее слушание
- 14. Что включает в себя техника повторения собеседником ключевых фраз?**
- а) Рефлексивное слушание

б) Активное слушание

в) Эхо-слушание

15. Какую роль играет невербальная коммуникация при применении техник слушания?

а) Она не важна

б) Служит поддержкой и подтверждением внимания

в) Мешает пониманию собеседника

16. Какие элементы включаются в эффективное слушание в контексте межличностного общения?

а) Прерывание собеседника и доминирование

б) Активное включение, парафразирование и задание вопросов

в) Избегание глазного контакта и демонстрация равнодушия

17. Какое из следующих качеств является ключевым для успешного межличностного взаимодействия?

а) Стремление к конфликтам

б) Открытость и уважение

в) Недоверие и скрытность

18. Что способствует установлению эффективных отношений в межличностном взаимодействии?

а) Игнорирование собеседников

б) Активное слушание и понимание

в) Пренебрежение мнением окружающих

19. Какое из перечисленных действий является проявлением эмпатии в межличностном взаимодействии?

а) Равнодушие к чувствам собеседника

б) Способность поставить себя на его место

в) Использование сарказма и иронии

20. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в процессе межличностного взаимодействия?

а) Избегание обсуждения проблемы

б) Открытый диалог и поиск компромисса

в) Принятие одностороннего решения

Вариант №3

1. Что включает в себя основное средство межличностного общения?

а) Телефон

б) Электронная почта

в) Общение в лицо

2. Какие виды общения подразумевают использование языка?

а) Только устное общение

б) Письменное и устное общение

в) Только письменное общение

3. Какие факторы влияют на успешность невербального общения?

а) Только интонация голоса

б) Мимика, жесты и другие невербальные элементы

в) Частота использования сложных слов

4. Какие формы общения применяются в современных информационных технологиях?

а) Только радиосвязь

б) Видеоконференции и электронная переписка

в) Только традиционные письменные сообщения

5. Какой аспект межличностного общения считается важным для делового успеха?

а) Избегание контактов

б) Эффективное использование языка тела

в) Скрытность и недоступность

6. Какие качества являются ключевыми при установлении деловых отношений?

- а) Недоверие и конфликтность
 - б) Открытость, доверие и уважение
 - в) Склонность к доминированию и авторитарность
- 7. Какой стиль коммуникации считается наиболее предпочтительным в деловой среде?**
- а) Агрессивный
 - б) Пассивный
 - в) Ассертивный
- 8. Какие навыки способствуют успешной бизнес-коммуникации?**
- а) Игнорирование собеседников
 - б) Активное слушание и умение задавать вопросы
 - в) Прерывание разговоров и уверенность в своем мнении
- 9. Какие элементы включаются в понятие межличностной коммуникации?**
- а) Только вербальное общение
 - б) Вербальное и невербальное общение
 - в) Только невербальное общение
- 10. Какое из качеств считается важным для успешной межличностной коммуникации?**
- а) Игнорирование собеседников
 - б) Открытость, эмпатия и уважение
 - в) Агрессивность и доминирование
- 11. Что включает в себя невербальная коммуникация?**
- а) Только устные выражения
 - б) Способы общения без использования слов
 - в) Использование сложных терминов
- 12. Какие факторы способствуют эффективной межличностной коммуникации?**
- а) Избегание глазного контакта
 - б) Активное слушание и ясное выражение мыслей
 - в) Стремление к монологам и игнорирование мнения других
- 13. Какую из техник слушания характеризует активное подтверждение понимания собеседника?**
- а) Пассивное слушание
 - б) Эмпатическое слушание
 - в) Подтверждающее слушание
- 14. Какие элементы включаются в технику повторения ключевых фраз собеседником?**
- а) Рефлексивное слушание
 - б) Активное слушание
 - в) Эхо-слушание
- 15. Какую роль играет невербальная коммуникация в техниках слушания?**
- а) Она не важна
 - б) Служит поддержкой и подтверждением внимания
 - в) Затрудняет восприятие собеседников
- 16. Какие элементы входят в эффективное слушание в межличностном общении?**
- а) Прерывание разговоров и доминирование
 - б) Активное включение, парафразирование и задание вопросов
 - в) Избегание глазного контакта и равнодушие
- 17. Что считается основой для успешного межличностного взаимодействия?**
- а) Избегание контактов
 - б) Активное общение и взаимопонимание
 - в) Использование сложных терминов
- 18. Какие качества способствуют установлению эффективных отношений в межличностном взаимодействии?**
- а) Недоверие и скрытность
 - б) Открытость, уважение и сотрудничество
 - в) Стремление к доминированию и конкуренция
- 19. Что подразумевается под эмпатией в межличностном взаимодействии?**

- а) Равнодушие и равнодушное отношение
- б) Способность поставить себя на место другого человека
- в) Пренебрежение к чувствам окружающих

20. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в процессе межличностного взаимодействия?

- а) Избегание обсуждения проблемы
- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Принятие одностороннего решения

Вариант №4

1. Что включает в себя основное средство межличностного общения?

- а) Телефон
- б) Электронная почта
- в) Общение в лицо

2. Какие виды общения подразумевают использование языка?

- а) Только устное общение
- б) Письменное и устное общение
- в) Только письменное общение

3. Какие факторы влияют на успешность невербального общения?

- а) Только интонация голоса
- б) Мимика, жесты и другие невербальные элементы
- в) Частота использования сложных слов

4. Какие формы общения применяются в современных информационных технологиях?

- а) Только радиосвязь
- б) Видеоконференции и электронная переписка
- в) Только традиционные письменные сообщения

5. Какой аспект межличностного общения считается важным для делового успеха?

- а) Избегание контактов
- б) Эффективное использование языка тела
- в) Скрытность и недоступность

6. Какие качества являются ключевыми при установлении деловых отношений?

- а) Недоверие и конфликтность
- б) Открытость, доверие и уважение
- в) Склонность к доминированию и авторитарность

7. Какой стиль коммуникации считается наиболее предпочтительным в деловой среде?

- а) Агрессивный
- б) Пассивный
- в) Ассертивный

8. Какие навыки способствуют успешной бизнес-коммуникации?

- а) Игнорирование собеседников
- б) Активное слушание и умение задавать вопросы
- в) Прерывание разговоров и уверенность в своем мнении

9. Что включает в себя понятие межличностной коммуникации?

- а) Только устное общение
- б) Вербальное и невербальное взаимодействие
- в) Только письменное общение

10. Какие факторы важны для успешной межличностной коммуникации?

- а) Игнорирование мнения собеседника
- б) Открытость, эмпатия и взаимопонимание
- в) Агрессивность и уверенность в себе

11. Что подразумевается под эмпатией в межличностной коммуникации?

- а) Равнодушие и отсутствие интереса
- б) Способность поставить себя на место другого человека
- в) Использование сложных слов

12. Какие стратегии помогают в разрешении конфликтов в межличностной коммуникации?

- а) Избегание обсуждения проблемы
- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Принятие одностороннего решения

13. Какую из техник слушания характеризует активное подтверждение понимания собеседника?

- а) Пассивное слушание
- б) Эмпатическое слушание
- в) Подтверждающее слушание

14. Какие элементы включаются в технику повторения ключевых фраз собеседником?

- а) Рефлексивное слушание
- б) Активное слушание
- в) Эхо-слушание

15. Какую роль играет невербальная коммуникация в техниках слушания?

- а) Она не важна
- б) Служит поддержкой и подтверждением внимания
- в) Затрудняет восприятие собеседников

16. Какие элементы входят в эффективное слушание в межличностном общении?

- а) Прерывание разговоров и доминирование
- б) Активное включение, парафразирование и задание вопросов
- в) Избегание глазного контакта и равнодушие

17. Какой фактор считается основой для успешного межличностного взаимодействия?

- а) Избегание контактов
- б) Активное общение и взаимопонимание
- в) Игнорирование окружающих

18. Какие качества способствуют установлению эффективных отношений в межличностном взаимодействии?

- а) Недоверие и скрытность
- б) Открытость, уважение и сотрудничество
- в) Стремление к доминированию и конфликты

19. Что включает в себя эмпатия в межличностном взаимодействии?

- а) Равнодушие и отсутствие интереса
- б) Способность поставить себя на место другого человека
- в) Пренебрежение к чувствам окружающих

20. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в процессе межличностного взаимодействия?

- а) Избегание обсуждения проблем
- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Принятие одностороннего решения

Критерии оценивания рубежной аттестации:

Количество вопросов	Оценка
16-20	аттестован
11-15	
6-10	
6-10	не аттестован
0-5	

Аттестован - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 6-20 вопросов.

Не аттестован - выставляется обучающемуся, который ответил менее 5 вопроса.

Ключи к тесту

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант № 3	Вариант № 4
-------	-------------	-------------	-------------	-------------

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

Вопросы ко 2-ой рубежной аттестации

1. Какие основные механизмы и эффекты межличностного восприятия Вы знаете? Опишите их роль в процессе общения.
2. Как влияют стереотипы на восприятие собеседника и процесс межличностного общения?
3. В чем роль эмпатии в понимании другого человека? Как развивать эмпатийные способности?
4. Какие барьеры затрудняют адекватное восприятие и понимание собеседника? Как можно минимизировать их воздействие?
5. Какие техники и приемы (перефразирование, резюмирование, отражение чувств и др.) позволяют точнее понимать собеседника?
6. Что такое беседа как вид общения? Какие бывают виды и формы беседы?
7. Каковы условия и правила организации продуктивной содержательной беседы?
8. Охарактеризуйте основные стадии ведения профессиональной беседы.
9. Какие вербальные и невербальные средства используются для повышения эффективности беседы?
10. Каковы типичные психологические ошибки, возникающие при ведении беседы? Как их можно предотвратить или преодолеть?
11. Что такое эффективное общение? Какие правила эффективной коммуникации вы знаете?
12. Какие существуют правила активного слушания собеседника? Как они помогают достичь взаимопонимания?
13. Как правильно задавать вопросы и отвечать на них в процессе общения? Какие техники при этом используются?
14. Как подавать обратную связь собеседнику, чтобы стимулировать беседу и избежать конфликтов?
15. Какие невербальные сигналы помогают или мешают эффективному общению? Как управлять невербальным поведением?
16. Дайте определение понятию "стиль общения". Какие стили общения при совместной деятельности вы знаете?
17. В чем заключаются особенности авторитарного, демократического и либерального стилей общения?
18. От каких факторов зависит выбор стиля общения при осуществлении совместной деятельности?

19. Как определить оптимальный стиль общения в зависимости от условий совместной деятельности и личностных качеств участников?
20. Какие приемы и методы позволяют корректировать неэффективный стиль общения и выстраивать конструктивное взаимодействие в команде?
21. Дайте определение понятию “межличностный конфликт”. Каковы причины и динамика развития межличностных конфликтов?
22. Охарактеризуйте основные стратегии поведения в межличностном конфликте.
23. Какие существуют способы разрешения и предупреждения конфликтов между людьми?
24. Назовите конструктивные и деструктивные функции межличностных конфликтов.
25. Каким образом можно оптимизировать межличностное общение для профилактики и минимизации конфликтов?

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

Тестовое задание
по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения»

II - аттестация

Вариант № _____

ФИО _____ групп _____ дата _____

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										
№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

Вариант №1

- 1. Что влияет на восприятие и понимание собеседника в процессе общения?**
 - а) Только вербальные сообщения
 - б) Вербальные и невербальные элементы
 - в) Только невербальные элементы
- 2. Какие факторы могут привести к искажению восприятия в процессе общения?**
 - а) Активное слушание
 - б) Стереотипы, предвзятость и фильтры
 - в) Открытость и эмпатия
- 3. Какое влияние оказывают предварительные суждения на восприятие сообщения?**
 - а) Улучшают понимание
 - б) Могут привести к искажениям и недопониманию
 - в) Не влияют на восприятие
- 4. Какие стратегии способствуют более глубокому пониманию собеседника?**
 - а) Пренебрежение мнением собеседника
 - б) Активное слушание и задание уточняющих вопросов
 - в) Избегание контакта и молчание
- 5. Какой фактор играет важную роль в психологических аспектах ведения беседы?**
 - а) Игнорирование собеседника
 - б) Эмоциональная обратная связь и эмпатия
 - в) Доминирование и агрессия
- 6. Какие элементы способствуют установлению психологической связи с собеседником?**
 - а) Недоступность и формальность
 - б) Открытость, доверие и активное слушание
 - в) Использование сложных терминов
- 7. Как влияют психологические барьеры на успешность беседы?**
 - а) Помогают установить контроль

б) Могут привести к недопониманию и конфликтам

в) Не влияют на процесс общения

8. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в психологических аспектах беседы?

а) Избегание обсуждения проблемы

б) Открытый диалог и поиск компромисса

в) Пренебрежение мнением других

9. Какое из правил эффективного общения подразумевает активное внимание к собеседнику?

а) Игнорирование

б) Активное слушание

в) Прерывание разговора

10. Какое правило включает в себя умение четко и ясно выражать свои мысли?

а) Обходительность

б) Открытость

в) Ясность выражения

11. Какое из правил общения предполагает уважение к мнению собеседника?

а) Агрессия

б) Эмпатия

в) Игнорирование

12. Какое правило важно для предотвращения конфликтов в общении?

а) Избегание откровенности

б) Принятие собственного мнения как единственно верного

в) Умение управлять конфликтами

13. Какой стиль общения характеризуется открытым выражением своих чувств и мнений, при этом уважением к мнению других?

а) Агрессивный

б) Пассивный

в) Ассертивный

14. Какой стиль общения подразумевает подчинение своих интересов интересам других, игнорирование собственных потребностей?

а) Агрессивный

б) Пассивный

в) Ассертивный

15. Какой стиль общения считается оптимальным в совместной деятельности, где учитываются и уважаются как свои, так и чужие интересы?

а) Агрессивный

б) Пассивный

в) Ассертивный

16. Какой стиль общения характеризуется доминированием, игнорированием мнения других и частым использованием приказов?

а) Агрессивный

б) Пассивный

в) Ассертивный

17. Какой подход рекомендуется для разрешения межличностных конфликтов?

а) Игнорирование и уход от проблемы

б) Открытый диалог и поиск компромисса

в) Агрессивное доминирование

18. Какое из перечисленных качеств способствует эффективному разрешению конфликта?

а) Упрямство и отстаивание своей позиции

б) Эмпатия и готовность к слушанию

в) Игнорирование мнения других

19. Какой метод следует использовать для предотвращения дальнейших конфликтов?

а) Не участвовать в обсуждении

б) Разработка совместных правил и решений

в) Принятие решения в одиночку

20. Какой стиль общения считается наилучшим в разрешении межличностных конфликтов?

а) Агрессивный

б) Пассивный

в) Ассертивный

Вариант №2

1. Какие факторы влияют на восприятие и понимание сообщений в процессе общения?

а) Только вербальные элементы

б) Вербальные и невербальные элементы

в) Только невербальные элементы

2. Какие преграды могут возникнуть при восприятии собеседника?

а) Открытость и готовность к диалогу

б) Стереотипы, предвзятость и фильтры

в) Эмпатия и понимание

3. Как влияют предварительные суждения на восприятие информации?

а) Помогают лучше понимать

б) Могут привести к искажениям и недопониманию

в) Не влияют на восприятие

4. Какие стратегии способствуют более глубокому пониманию собеседника?

а) Пренебрежение мнением собеседника

б) Активное слушание и задание уточняющих вопросов

в) Избегание контакта и молчание

5. Какой фактор играет важную роль в психологических аспектах ведения беседы?

а) Игнорирование собеседника

б) Эмоциональная обратная связь и эмпатия

в) Доминирование и агрессия

6. Какие элементы способствуют установлению психологической связи с собеседником?

а) Недоступность и формальность

б) Открытость, доверие и активное слушание

в) Использование сложных терминов

7. Как влияют психологические барьеры на успешность беседы?

а) Помогают установить контроль

б) Могут привести к недопониманию и конфликтам

в) Не влияют на процесс общения

8. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в психологических аспектах беседы?

а) Избегание обсуждения проблемы

б) Открытый диалог и поиск компромисса

в) Пренебрежение мнением других

9. Какое из правил эффективного общения подразумевает активное внимание к собеседнику?

а) Игнорирование

б) Активное слушание

в) Прерывание разговора

10. Какое правило включает в себя умение четко и ясно выражать свои мысли?

а) Обходительность

б) Открытость

в) Ясность выражения

11. Какое из правил общения предполагает уважение к мнению собеседника?

а) Агрессия

б) Эмпатия

в) Игнорирование

12. Какое правило важно для предотвращения конфликтов в общении?

а) Избегание откровенности

- б) Принятие собственного мнения как единственно верного
- в) Умение управлять конфликтами

13. Что включает в себя понятие успешного общения?

- а) Только ясность выражения мыслей
- б) Эмоциональная неприязнь
- в) Достижение взаимопонимания и удовлетворение обеих сторон

14. Какие критерии свидетельствуют о успешности общения?

- а) Конфликты и недопонимание
- б) Ясность, эмпатия и открытость
- в) Отстаивание своей точки зрения независимо от ситуации

15. На каких уровнях проявляется успешное общение?

- а) Только на формальном
- б) На индивидуальном и групповом
- в) Только на уровне личности

16. Какие факторы содействуют успешному общению?

- а) Недоверие и конфликты
- б) Активное слушание, уважение и внимание
- в) Избегание общения с окружающими

17. Какой подход рекомендуется для разрешения межличностных конфликтов?

- а) Игнорирование и уход от проблемы
- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Агрессивное доминирование

18. Какое из перечисленных качеств способствует эффективному разрешению конфликта?

- а) Упрямство и отстаивание своей позиции
- б) Эмпатия и готовность к слушанию
- в) Игнорирование мнения других

19. Какой метод следует использовать для предотвращения дальнейших конфликтов?

- а) Не участвовать в обсуждении
- б) Разработка совместных правил и решений
- в) Принятие решения в одиночку

20. Какой стиль общения считается наилучшим в разрешении межличностных конфликтов?

- а) Агрессивный
- б) Пассивный
- в) Ассертивный

Вариант №3

1. Какие факторы влияют на восприятие сообщения?

- а) Тон голоса
- б) Цвет одежды
- в) Метеорологические условия

2. Какие элементы влияют на непрерывность коммуникации?

- а) Количество эмодзи
- б) Интонация
- в) Длина волос

3. Какие типы невербальных сигналов существуют в общении?

- а) Жесты
- б) Ароматы
- в) Вкусы

4. Какие факторы влияют на успешное понимание сообщения?

- а) Словарный запас
- б) Частота моргания
- в) Уровень освещенности помещения

5. Какие факторы влияют на эмоциональную атмосферу беседы?

- а) Температура в помещении

- б) Использование эмодзи
 - в) Размер шрифта
- 6. Какие стратегии общения способствуют установлению доверия?**
- а) Использование терминов из психологии
 - б) Открытость и эмпатия
 - в) Частое употребление сленга
- 7. Какие факторы важны для успешного решения конфликта в ходе беседы?**
- а) Игнорирование проблемы
 - б) Активное слушание и понимание
 - в) Завышенная интонация
- 8. Какие аспекты влияют на уровень комфорта участников беседы?**
- а) Степень освещенности помещения
 - б) Использование метафор
 - в) Цветовая гамма одежды
- 9. Какой аспект является ключевым для эффективного общения?**
- а) Использование сложных терминов
 - б) Четкость и ясность выражения мыслей
 - в) Шутки и юмор
- 10. Какие преграды могут мешать эффективному общению?**
- а) Открытость и искренность
 - б) Предвзятость и неприязнь
 - в) Регулярные перерывы на чай
- 11. Какие навыки способствуют активному слушанию в процессе общения?**
- а) Многозадачность
 - б) Умение задавать откровенные вопросы
 - в) Использование односложных ответов
- 12. Какие стратегии помогают улучшить невербальную коммуникацию?**
- а) Избегание контакта с глазами
 - б) Улыбка и поддержание контакта с глазами
 - в) Чрезмерное махивание руками
- 13. Какие критерии характеризуют успешное общение?**
- а) Количество сказанных слов
 - б) Ясность передаваемой информации
 - в) Цвет одежды собеседников
- 14. Какие факторы влияют на эффективность общения?**
- а) Использование сленга
 - б) Активное слушание и понимание
 - в) Чрезмерное использование терминов
- 15. Какие уровни можно выделить в успешном общении?**
- а) Низкий, Средний, Высокий
 - б) Открытый, Закрытый, Загадочный
 - в) Эмоциональный, Рациональный, Спонтанный
- 16. Какие факторы способствуют построению позитивных отношений в процессе общения?**
- а) Игнорирование собеседника
 - б) Эмпатия и внимание к чувствам
 - в) Сложные грамматические конструкции
- 17. Какой из следующих факторов может являться источником межличностных конфликтов?**
- а) Совместная работа
 - б) Недопонимание
 - в) Однородный стиль общения
- 18. Какие методы эффективны для разрешения конфликта?**
- а) Игнорирование проблемы

- б) Активное слушание и диалог
- в) Ответы в одном слове

19. Какое поведение способствует эскалации конфликта?

- а) Уважение и понимание
- б) Обвинения и насмешки
- в) Совместные досуговые мероприятия

20. Какие навыки помогают предотвратить межличностные конфликты?

- а) Невнимание к эмоциям других
- б) Эмпатия и коммуникативные навыки
- в) Использование иронии

Вариант №4

1. Какие факторы влияют на успешное восприятие сообщения?

- а) Цвет стен комнаты
- б) Тон голоса и интонация
- в) Фаза луны

2. Какие элементы могут повлиять на недопонимание в процессе общения?

- а) Ясные и конкретные высказывания
- б) Строгий дресс-код
- в) Использование сленга

3. Какие типы невербальных сигналов важны для понимания собеседника?

- а) Ароматы
- б) Жесты и мимика
- в) Музыкальные предпочтения

4. Какие стратегии способствуют успешному восприятию и пониманию друг друга?

- а) Отклонение от темы
- б) Активное слушание и задавание вопросов
- в) Использование сложных терминов

5. Какие стратегии способствуют установлению доверительной атмосферы в беседе?

- а) Постоянное перебивание собеседника
- б) Активное слушание и эмпатия
- в) Частое изменение темы разговора

6. Какие факторы важны для эффективного ведения беседы?

- а) Использование сложных терминов
- б) Громкий голос и активные жесты
- в) Ясность и структурированность высказываний

7. Какие психологические приемы способствуют разрешению конфликтов в беседе?

- а) Избегание конфликтных тем
- б) Открытость и честность
- в) Строгий контроль над собой

8. Какие навыки важны для эмоциональной стабильности в процессе беседы?

- а) Игнорирование собственных эмоций
- б) Умение управлять стрессом и переживаниями
- в) Зависимость от эмоциональной реакции окружающих

9. Какие факторы содействуют эффективному общению?

- а) Использование сложных терминов
- б) Четкость и ясность выражения мыслей
- в) Произвольное изменение темы разговора

10. Какие стратегии способствуют установлению доверия в общении?

- а) Постоянное перебивание собеседника
- б) Открытость, эмпатия и честность
- в) Избегание глазного контакта

11. Какие навыки способствуют активному слушанию?

- а) Игнорирование собеседника

- б) Умение задавать вопросы только о себе
в) Внимательность и интерес к сказанному
- 12. Какое влияние оказывает невербальная коммуникация на эффективность общения?**
а) Никакого влияния
б) Определяет большую часть восприятия сообщения
в) Важна только в письменной форме
- 13. Какие факторы являются ключевыми для успешного общения?**
а) Использование сложных терминов
б) Четкость и ясность выражения мыслей
в) Отсутствие эмоций в речи
- 14. Какой стиль общения способствует эффективной коммуникации?**
а) Агрессивный и уверенный
б) Пассивный и невразумительный
в) Активный и эмпатичный
- 15. Какие элементы стиля общения могут негативно сказаться на успешности коммуникации?**
а) Эмпатия и открытость
б) Использование стереотипов и предвзятость
в) Ясность и структурированность
- 16. Какие навыки способствуют успешному ведению беседы?**
а) Игнорирование собеседника
б) Активное слушание и умение задавать вопросы
в) Прерывание разговора на полуслове
- 17. Какие факторы чаще всего приводят к межличностным конфликтам?**
а) Общая точка зрения
б) Недопонимание и разногласия
в) Единое мнение
- 18. Какие стратегии могут помочь в разрешении межличностных конфликтов?**
а) Игнорирование проблемы
б) Открытый и честный диалог
в) Перенос ответственности на другого
- 19. Какие навыки важны для предотвращения межличностных конфликтов?**
а) Невнимание к чувствам других
б) Эмпатия и умение слушать
в) Постоянное подчеркивание своей правоты
- 20. Какие дополнительные методы могут помочь в разрешении межличностных конфликтов?**
а) Использование физической силы
б) Сотрудничество и поиск компромисса
в) Уход в изоляцию

Критерии оценивания рубежной аттестации:

Количество вопросов	Оценка
16-20	аттестован
11-15	
6-10	
6-10	не аттестован
0-5	

Аттестован - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 6-20 вопросов.

Не аттестован - выставляется обучающемуся, который ответил менее 5 вопроса.

Ключи к тесту

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант № 3	Вариант № 4
1	б	б	а	б
2	в	б	б	в
3	б	б	а	б
4	б	в	а	б
5	б	б	б	б
6	в	в	в	в
7	б	б	б	б
8	в	в	а	в
9	б	б	в	б
10	в	в	б	в
11	б	б	б	в
12	в	в	в	б
13	в	в	б	б
14	б	в	в	в
15	в	б	в	б
16	а	б	б	в
17	б	б	б	б
18	б	б	в	в
19	в	в	б	б
20	в	в	б	в

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Дайте определение понятию “общение”. Как соотносятся понятия “общение” и “коммуникация”?
2. Назовите и охарактеризуйте стороны общения. Какие компоненты включает в себя структура общения?
3. Охарактеризуйте вербальные и невербальные средства общения. В чем их особенности и значение при взаимодействии?
4. Назовите основные виды общения и раскройте их отличительные особенности.
5. Опишите классификацию уровней общения. Чем отличается межличностное общение от массовой коммуникации?
6. Какие особенности имеет межличностное и деловое общение? В чем их различия?
7. Назовите цели и задачи делового общения. Как они соотносятся с общими целями профессиональной деятельности?
8. Охарактеризуйте виды, уровни и фазы делового общения. Как они проявляются в конкретных ситуациях?
9. Какие стратегии и тактики используются для повышения эффективности делового общения? Приведите примеры.
10. Каковы основные правила, техники и приемы ведения деловой беседы, переговоров, совещания? В чем их специфика?
11. Дайте определение межличностной коммуникации. В чём её особенности и отличия от других видов общения?
12. Охарактеризуйте вербальные и невербальные каналы межличностной коммуникации. Какова их роль в понимании информации?
13. Какие барьеры или помехи возникают в процессе межличностного общения? Как их можно преодолеть?
14. Опишите стадии развития межличностных отношений. Как на каждой из них проявляется коммуникация?
15. Какие коммуникативные техники и навыки необходимы для эффективной межличностной коммуникации?

16. Дайте определение межличностной коммуникации. В чём её особенности и отличия от других видов общения?
17. Охарактеризуйте вербальные и невербальные каналы межличностной коммуникации. Какова их роль в понимании информации?
18. Какие барьеры или помехи возникают в процессе межличностного общения? Как их можно преодолеть?
19. Опишите стадии развития межличностных отношений. Как на каждой из них проявляется коммуникация?
20. Какие коммуникативные техники и навыки необходимы для эффективной межличностной коммуникации?
21. Дайте определение межличностного взаимодействия. В чём его особенности?
22. Опишите структуру межличностного взаимодействия. Из каких основных компонентов она состоит?
23. Какие средства и методы используются для организации эффективного межличностного взаимодействия?
24. Какие существуют стили межличностного взаимодействия? Дайте их краткую характеристику.
25. От каких факторов зависит выбор стратегии поведения и стиля взаимодействия человека с другими людьми?
26. Какие основные механизмы и эффекты межличностного восприятия Вы знаете? Опишите их роль в процессе общения.
27. Как влияют стереотипы на восприятие собеседника и процесс межличностного общения?
28. В чём роль эмпатии в понимании другого человека? Как развивать эмпатийные способности?
29. Какие барьеры затрудняют адекватное восприятие и понимание собеседника? Как можно минимизировать их воздействие?
30. Какие техники и приемы (перефразирование, резюмирование, отражение чувств и др.) позволяют точнее понимать собеседника?
31. Что такое беседа как вид общения? Какие бывают виды и формы беседы?
32. Каковы условия и правила организации продуктивной содержательной беседы?
33. Охарактеризуйте основные стадии ведения профессиональной беседы.
34. Какие вербальные и невербальные средства используются для повышения эффективности беседы?
35. Каковы типичные психологические ошибки, возникающие при ведении беседы? Как их можно предотвратить или преодолеть?
36. Что такое эффективное общение? Какие правила эффективной коммуникации вы знаете?
37. Какие существуют правила активного слушания собеседника? Как они помогают достичь взаимопонимания?
38. Как правильно задавать вопросы и отвечать на них в процессе общения? Какие техники при этом используются?
39. Как подавать обратную связь собеседнику, чтобы стимулировать беседу и избежать конфликтов?
40. Какие невербальные сигналы помогают или мешают эффективному общению? Как управлять невербальным поведением?
41. Дайте определение понятию "стиль общения". Какие стили общения при совместной деятельности вы знаете?
42. В чём заключаются особенности авторитарного, демократического и либерального стилей общения?
43. От каких факторов зависит выбор стиля общения при осуществлении совместной деятельности?
44. Как определить оптимальный стиль общения в зависимости от условий совместной деятельности и личностных качеств участников?
45. Какие приемы и методы позволяют корректировать неэффективный стиль общения и выстраивать конструктивное взаимодействие в команде?

46. Дайте определение понятию “межличностный конфликт”. Каковы причины и динамика развития межличностных конфликтов?
47. Охарактеризуйте основные стратегии поведения в межличностном конфликте.
48. Какие существуют способы разрешения и предупреждения конфликтов между людьми?
49. Назовите конструктивные и деструктивные функции межличностных конфликтов.
50. Каким образом можно оптимизировать межличностное общение для профилактики и минимизации конфликтов?

Тестовое задание
по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения»
ЗАЧЕТ
Вариант № ___

ФИО _____ групп _____ дата _____

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										
№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										
№ вопроса	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ										
№ вопроса	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Ответ										

Вариант №1

1. Что из перечисленного не относится к видам общения:

- а) деловое общение
 б) личностное общение в) материальное общение

2. Какая сторона общения связана с обменом информацией:

- а) коммуникативная б) интерактивная
 в) перцептивная

3. Что не входит в структуру общения:

- а) коммуникация
 б) интеракция
 в) реакция

4. Как называется общение при помощи жестов и мимики:

- а) опосредованное б) вербальное
 в) невербальное

5. Какой из следующих факторов считается ключевым для успешного межличностного общения в деловой сфере?

- а) Эффективное использование языка тела
 б) Высокий уровень технических навыков
 в) Частое использование сложных терминов

6. Какие из перечисленных качеств являются важными для развития эмпатии в профессиональных отношениях?

- а) Решительность и строгость
 б) Открытость и понимание
 в) Самостоятельность и уверенность

7. Какие стратегии считаются эффективными в разрешении конфликтов в деловом общении?

- а) Игнорирование проблемы и надежда на ее исчезновение
 б) Активное обсуждение и поиск компромисса
 в) Принятие решения без учета мнения собеседника

8. Какие факторы способствуют построению положительных отношений в коллективе? 23

- а) Скрытность и осторожность в выражении мнения
 - б) Открытость, взаимопомощь и признание заслуг коллег
 - в) Конкуренция и стремление к лидерству без учета чужого мнения
- 9. Какой фактор считается ключевым в межличностной коммуникации?**
- а) Активное слушание
 - б) Использование сложных слов
 - в) Объем словарного запаса
- 10. Какие элементы влияют на эффективность вербальной коммуникации?**
- а) Тон голоса
 - б) Цвет одежды
 - в) Силу рукопожатия
- 11. Что способствует разрешению конфликтов в межличностной коммуникации?**
- а) Игнорирование проблемы
 - б) Открытое обсуждение и поиск компромисса
 - в) Принятие стороннего мнения без обсуждения
- 12. Какие качества являются важными для построения положительных отношений?**
- а) Замкнутость и сдержанность
 - б) Открытость, взаимопонимание и уважение
 - в) Стремление к лидерству и конкуренция
- 13. Что включает в себя активное слушание?**
- а) Пассивное прослушивание
 - б) Внимательное восприятие и понимание сказанного
 - в) Интерпретация собственных мыслей
- 14. Какие элементы входят в невербальные признаки активного слушания?**
- а) Постоянное молчание
 - б) Указывающие жесты и мимика
 - в) Систематическое прерывание собеседника
- 15. Какую роль играют подтверждения в процессе слушания?**
- а) Проявление неинтереса к собеседнику
 - б) Выражение согласия и понимания
 - в) Использование сложных слов для впечатления
- 16. Какие техники способствуют улучшению активного слушания?**
- а) Завершение предложений собеседника
 - б) Поддержание глазного контакта и мимики
 - в) Отвлечение внимания на свои мысли
- 17. Какой фактор является основой для успешного межличностного взаимодействия?**
- а) Недостаток коммуникации
 - б) Активное общение и взаимопонимание
 - в) Избегание контактов с окружающими
- 18. Какие качества способствуют установлению эффективных отношений с коллегами?**
- а) Недоверие и скрытность
 - б) Открытость, уважение и сотрудничество
 - в) Стремление к доминированию и конкуренция
- 19. Что включает в себя эмпатия в контексте межличностного взаимодействия?**
- а) Равнодушие и равнодушное отношение
 - б) Способность поставить себя на место другого человека
 - в) Пренебрежение к чувствам окружающих
- 20. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в процессе межличностного взаимодействия?**
- а) Избегание обсуждения проблем
 - б) Открытый диалог и поиск компромисса
 - в) Принятие односторонних решений
- 21. Какое из перечисленных является основным видом общения?**
- а) Устное

- б) Письменное
- в) Невербальное

22. Какой фактор является важным в процессе межличностного общения?

- а) Избегание контактов
- б) Взаимопонимание и активное слушание
- в) Использование сложных терминов

23. Что подразумевается под невербальным общением?

- а) Только устные выражения
- б) Способы общения без использования слов
- в) Использование электронных средств связи

24. Какие виды общения применяются в современных информационных технологиях?

- а) Только устное общение
- б) Видеоконференции и электронная переписка
- в) Письменная переписка и радиосвязь

25. Какой аспект межличностного общения считается важным для делового успеха?

- а) Отсутствие контактов
- б) Эффективное использование языка тела
- в) Избегание профессиональных тем

26. Какие качества являются ключевыми при установлении деловых отношений?

- а) Недоверие и конфликтность
- б) Открытость, доверие и уважение
- в) Скрытность и невербальные выражения

27. Какой стиль коммуникации считается наиболее предпочтительным в деловой среде?

- а) Агрессивный
- б) Пассивный
- в) Ассертивный

28. Какие навыки способствуют успешной бизнес-коммуникации?

- а) Игнорирование собеседников
- б) Активное слушание и умение задавать вопросы
- в) Постоянное прерывание разговоров

29. Что считается основным средством межличностной коммуникации?

- а) Телефон
- б) Язык тела
- в) Электронная почта

30. Какие элементы включаются в вербальную коммуникацию?

- а) Жесты и мимика
- б) Слова и звуки
- в) Молчание и улыбки

31. Какие факторы влияют на успешность невербальной коммуникации?

- а) Только интонация голоса
- б) Цвет одежды и манеры поведения
- в) Сложность используемых слов

32. Что подразумевается под эмпатией в межличностной коммуникации?

- а) Отсутствие интереса к собеседнику
- б) Способность поставить себя на место другого
- в) Открытое выражение своих чувств

33. Какая из техник слушания включает в себя активное подтверждение понимания собеседника?

- а) Пассивное слушание
- б) Эмпатическое слушание
- в) Подтверждающее слушание

34. Что включает в себя техника повторения собеседником ключевых фраз?

- а) Рефлексивное слушание
- б) Активное слушание

в) Эхо-слушание

35. Какую роль играет невербальная коммуникация при применении техник слушания?

а) Она не важна

б) Служит поддержкой и подтверждением внимания

в) Мешает пониманию собеседника

36. Какие элементы включаются в эффективное слушание в контексте межличностного общения?

а) Прерывание собеседника и доминирование

б) Активное включение, парафразирование и задание вопросов

в) Избегание глазного контакта и демонстрация равнодушия

37. Какое из следующих качеств является ключевым для успешного межличностного взаимодействия?

а) Стремление к конфликтам

б) Открытость и уважение

в) Недоверие и скрытность

38. Что способствует установлению эффективных отношений в межличностном взаимодействии?

а) Игнорирование собеседников

б) Активное слушание и понимание

в) Пренебрежение мнением окружающих

39. Какое из перечисленных действий является проявлением эмпатии в межличностном взаимодействии?

а) Равнодушие к чувствам собеседника

б) Способность поставить себя на его место

в) Использование сарказма и иронии

40. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в процессе межличностного взаимодействия?

а) Избегание обсуждения проблемы

б) Открытый диалог и поиск компромисса

в) Принятие одностороннего решения

Вариант №2

1. Что включает в себя основное средство межличностного общения?

а) Телефон

б) Электронная почта

в) Общение в лицо

2. Какие виды общения подразумевают использование языка?

а) Только устное общение

б) Письменное и устное общение

в) Только письменное общение

3. Какие факторы влияют на успешность невербального общения?

а) Только интонация голоса

б) Мимика, жесты и другие невербальные элементы

в) Частота использования сложных слов

4. Какие формы общения применяются в современных информационных технологиях?

а) Только радиосвязь

б) Видеоконференции и электронная переписка

в) Только традиционные письменные сообщения

5. Какой аспект межличностного общения считается важным для делового успеха?

а) Избегание контактов

б) Эффективное использование языка тела

в) Скрытность и недоступность

6. Какие качества являются ключевыми при установлении деловых отношений?

а) Недоверие и конфликтность

- б) Открытость, доверие и уважение
 - в) Склонность к доминированию и авторитарность
- 7. Какой стиль коммуникации считается наиболее предпочтительным в деловой среде?**
- а) Агрессивный
 - б) Пассивный
 - в) Ассертивный
- 8. Какие навыки способствуют успешной бизнес-коммуникации?**
- а) Игнорирование собеседников
 - б) Активное слушание и умение задавать вопросы
 - в) Прерывание разговоров и уверенность в своем мнении
- 9. Какие элементы включаются в понятие межличностной коммуникации?**
- а) Только вербальное общение
 - б) Вербальное и невербальное общение
 - в) Только невербальное общение
- 10. Какое из качеств считается важным для успешной межличностной коммуникации?**
- а) Игнорирование собеседников
 - б) Открытость, эмпатия и уважение
 - в) Агрессивность и доминирование
- 11. Что включает в себя невербальная коммуникация?**
- а) Только устные выражения
 - б) Способы общения без использования слов
 - в) Использование сложных терминов
- 12. Какие факторы способствуют эффективной межличностной коммуникации?**
- а) Избегание глазного контакта
 - б) Активное слушание и ясное выражение мыслей
 - в) Стремление к монологам и игнорирование мнения других
- 13. Какую из техник слушания характеризует активное подтверждение понимания собеседника?**
- а) Пассивное слушание
 - б) Эмпатическое слушание
 - в) Подтверждающее слушание
- 14. Какие элементы включаются в технику повторения ключевых фраз собеседником?**
- а) Рефлексивное слушание
 - б) Активное слушание
 - в) Эхо-слушание
- 15. Какую роль играет невербальная коммуникация в техниках слушания?**
- а) Она не важна
 - б) Служит поддержкой и подтверждением внимания
 - в) Затрудняет восприятие собеседников
- 16. Какие элементы входят в эффективное слушание в межличностном общении?**
- а) Прерывание разговоров и доминирование
 - б) Активное включение, парафразирование и задание вопросов
 - в) Избегание глазного контакта и равнодушие
- 17. Что считается основой для успешного межличностного взаимодействия?**
- а) Избегание контактов
 - б) Активное общение и взаимопонимание
 - в) Использование сложных терминов
- 18. Какие качества способствуют установлению эффективных отношений в межличностном взаимодействии?**
- а) Недоверие и скрытность
 - б) Открытость, уважение и сотрудничество
 - в) Стремление к доминированию и конкуренция
- 19. Что подразумевается под эмпатией в межличностном взаимодействии?**
- а) Равнодушие и равнодушное отношение

- б) Способность поставить себя на место другого человека
- в) Пренебрежение к чувствам окружающих

20. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в процессе межличностного взаимодействия?

- а) Избегание обсуждения проблемы
- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Принятие одностороннего решения

21. Что включает в себя основное средство межличностного общения?

- а) Телефон
- б) Электронная почта
- в) Общение в лицо

22. Какие виды общения подразумевают использование языка?

- а) Только устное общение
- б) Письменное и устное общение
- в) Только письменное общение

23. Какие факторы влияют на успешность невербального общения?

- а) Только интонация голоса
- б) Мимика, жесты и другие невербальные элементы
- в) Частота использования сложных слов

24. Какие формы общения применяются в современных информационных технологиях?

- а) Только радиосвязь
- б) Видеоконференции и электронная переписка
- в) Только традиционные письменные сообщения

25. Какой аспект межличностного общения считается важным для делового успеха?

- а) Избегание контактов
- б) Эффективное использование языка тела
- в) Скрытность и недоступность

26. Какие качества являются ключевыми при установлении деловых отношений?

- а) Недоверие и конфликтность
- б) Открытость, доверие и уважение
- в) Склонность к доминированию и авторитарность

27. Какой стиль коммуникации считается наиболее предпочтительным в деловой среде?

- а) Агрессивный
- б) Пассивный
- в) Ассертивный

28. Какие навыки способствуют успешной бизнес-коммуникации?

- а) Игнорирование собеседников
- б) Активное слушание и умение задавать вопросы
- в) Прерывание разговоров и уверенность в своем мнении

29. Что включает в себя понятие межличностной коммуникации?

- а) Только устное общение
- б) Вербальное и невербальное взаимодействие
- в) Только письменное общение

30. Какие факторы важны для успешной межличностной коммуникации?

- а) Игнорирование мнения собеседника
- б) Открытость, эмпатия и взаимопонимание
- в) Агрессивность и уверенность в себе

31. Что подразумевается под эмпатией в межличностной коммуникации?

- а) Равнодушие и отсутствие интереса
- б) Способность поставить себя на место другого человека
- в) Использование сложных слов

32. Какие стратегии помогают в разрешении конфликтов в межличностной коммуникации?

- а) Избегание обсуждения проблемы

- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Принятие одностороннего решения

33. Какую из техник слушания характеризует активное подтверждение понимания собеседника?

- а) Пассивное слушание
- б) Эмпатическое слушание
- в) Подтверждающее слушание

34. Какие элементы включаются в технику повторения ключевых фраз собеседником?

- а) Рефлексивное слушание
- б) Активное слушание
- в) Эхо-слушание

35. Какую роль играет невербальная коммуникация в техниках слушания?

- а) Она не важна
- б) Служит поддержкой и подтверждением внимания
- в) Затрудняет восприятие собеседников

36. Какие элементы входят в эффективное слушание в межличностном общении?

- а) Прерывание разговоров и доминирование
- б) Активное включение, парафразирование и задание вопросов
- в) Избегание глазного контакта и равнодушие

37. Какой фактор считается основой для успешного межличностного взаимодействия?

- а) Избегание контактов
- б) Активное общение и взаимопонимание
- в) Игнорирование окружающих

38. Какие качества способствуют установлению эффективных отношений в межличностном взаимодействии?

- а) Недоверие и скрытность
- б) Открытость, уважение и сотрудничество
- в) Стремление к доминированию и конфликты

39. Что включает в себя эмпатия в межличностном взаимодействии?

- а) Равнодушие и отсутствие интереса
- б) Способность поставить себя на место другого человека
- в) Пренебрежение к чувствам окружающих

40. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в процессе межличностного взаимодействия?

- а) Избегание обсуждения проблем
- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Принятие одностороннего решения

Вариант №3

1. Что влияет на восприятие и понимание собеседника в процессе общения?

- а) Только вербальные сообщения
- б) Вербальные и невербальные элементы
- в) Только невербальные элементы

2. Какие факторы могут привести к искажению восприятия в процессе общения?

- а) Активное слушание
- б) Стереотипы, предвзятость и фильтры
- в) Открытость и эмпатия

3. Какое влияние оказывают предварительные суждения на восприятие сообщения?

- а) Улучшают понимание
- б) Могут привести к искажениям и недопониманию
- в) Не влияют на восприятие

4. Какие стратегии способствуют более глубокому пониманию собеседника?

- а) Пренебрежение мнением собеседника
- б) Активное слушание и задание уточняющих вопросов

в) Избегание контакта и молчание

5. Какой фактор играет важную роль в психологических аспектах ведения беседы?

а) Игнорирование собеседника

б) Эмоциональная обратная связь и эмпатия

в) Доминирование и агрессия

6. Какие элементы способствуют установлению психологической связи с собеседником?

а) Недоступность и формальность

б) Открытость, доверие и активное слушание

в) Использование сложных терминов

7. Как влияют психологические барьеры на успешность беседы?

а) Помогают установить контроль

б) Могут привести к недопониманию и конфликтам

в) Не влияют на процесс общения

8. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в психологических аспектах беседы?

а) Избегание обсуждения проблемы

б) Открытый диалог и поиск компромисса

в) Пренебрежение мнением других

9. Какое из правил эффективного общения подразумевает активное внимание к собеседнику?

а) Игнорирование

б) Активное слушание

в) Прерывание разговора

10. Какое правило включает в себя умение четко и ясно выражать свои мысли?

а) Обходительность

б) Открытость

в) Ясность выражения

11. Какое из правил общения предполагает уважение к мнению собеседника?

а) Агрессия

б) Эмпатия

в) Игнорирование

12. Какое правило важно для предотвращения конфликтов в общении?

а) Избегание откровенности

б) Принятие собственного мнения как единственно верного

в) Умение управлять конфликтами

13. Какой стиль общения характеризуется открытым выражением своих чувств и мнений, при этом уважением к мнению других?

а) Агрессивный

б) Пассивный

в) Ассертивный

14. Какой стиль общения подразумевает подчинение своих интересов интересам других, игнорирование собственных потребностей?

а) Агрессивный

б) Пассивный

в) Ассертивный

15. Какой стиль общения считается оптимальным в совместной деятельности, где учитываются и уважаются как свои, так и чужие интересы?

а) Агрессивный

б) Пассивный

в) Ассертивный

16. Какой стиль общения характеризуется доминированием, игнорированием мнения других и частым использованием приказов?

а) Агрессивный

б) Пассивный

в) Ассертивный

17. Какой подход рекомендуется для разрешения межличностных конфликтов?

- а) Игнорирование и уход от проблемы
- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Агрессивное доминирование

18. Какое из перечисленных качеств способствует эффективному разрешению конфликта?

- а) Упрямство и отстаивание своей позиции
- б) Эмпатия и готовность к слушанию
- в) Игнорирование мнения других

19. Какой метод следует использовать для предотвращения дальнейших конфликтов?

- а) Не участвовать в обсуждении
- б) Разработка совместных правил и решений
- в) Принятие решения в одиночку

20. Какой стиль общения считается наилучшим в разрешении межличностных конфликтов?

- а) Агрессивный
- б) Пассивный
- в) Ассертивный

21. Какие факторы влияют на восприятие и понимание сообщений в процессе общения?

- а) Только вербальные элементы
- б) Вербальные и невербальные элементы
- в) Только невербальные элементы

22. Какие преграды могут возникнуть при восприятии собеседника?

- а) Открытость и готовность к диалогу
- б) Стереотипы, предвзятость и фильтры
- в) Эмпатия и понимание

23. Как влияют предварительные суждения на восприятие информации?

- а) Помогают лучше понимать
- б) Могут привести к искажениям и недопониманию
- в) Не влияют на восприятие

24. Какие стратегии способствуют более глубокому пониманию собеседника?

- а) Пренебрежение мнением собеседника
- б) Активное слушание и задание уточняющих вопросов
- в) Избегание контакта и молчание

25. Какой фактор играет важную роль в психологических аспектах ведения беседы?

- а) Игнорирование собеседника
- б) Эмоциональная обратная связь и эмпатия
- в) Доминирование и агрессия

26. Какие элементы способствуют установлению психологической связи с собеседником?

- а) Недоступность и формальность
- б) Открытость, доверие и активное слушание
- в) Использование сложных терминов

27. Как влияют психологические барьеры на успешность беседы?

- а) Помогают установить контроль
- б) Могут привести к недопониманию и конфликтам
- в) Не влияют на процесс общения

28. Какие стратегии помогают разрешать конфликты в психологических аспектах беседы?

- а) Избегание обсуждения проблемы
- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Пренебрежение мнением других

29. Какое из правил эффективного общения подразумевает активное внимание к собеседнику?

- а) Игнорирование
- б) Активное слушание
- в) Прерывание разговора

30. Какое правило включает в себя умение четко и ясно выражать свои мысли?

- а) Обходительность
- б) Открытость
- в) Ясность выражения

31. Какое из правил общения предполагает уважение к мнению собеседника?

- а) Агрессия
- б) Эмпатия
- в) Игнорирование

32. Какое правило важно для предотвращения конфликтов в общении?

- а) Избегание откровенности
- б) Принятие собственного мнения как единственно верного
- в) Умение управлять конфликтами

33. Что включает в себя понятие успешного общения?

- а) Только ясность выражения мыслей
- б) Эмоциональная неприязнь
- в) Достижение взаимопонимания и удовлетворение обеих сторон

34. Какие критерии свидетельствуют о успешности общения?

- а) Конфликты и недопонимание
- б) Ясность, эмпатия и открытость
- в) Отстаивание своей точки зрения независимо от ситуации

35. На каких уровнях проявляется успешное общение?

- а) Только на формальном
- б) На индивидуальном и групповом
- в) Только на уровне личности

36. Какие факторы содействуют успешному общению?

- а) Недоверие и конфликты
- б) Активное слушание, уважение и внимание
- в) Избегание общения с окружающими

37. Какой подход рекомендуется для разрешения межличностных конфликтов?

- а) Игнорирование и уход от проблемы
- б) Открытый диалог и поиск компромисса
- в) Агрессивное доминирование

38. Какое из перечисленных качеств способствует эффективному разрешению конфликта?

- а) Упрямство и отстаивание своей позиции
- б) Эмпатия и готовность к слушанию
- в) Игнорирование мнения других

39. Какой метод следует использовать для предотвращения дальнейших конфликтов?

- а) Не участвовать в обсуждении
- б) Разработка совместных правил и решений
- в) Принятие решения в одиночку

40. Какой стиль общения считается наилучшим в разрешении межличностных конфликтов?

- а) Агрессивный
- б) Пассивный
- в) Ассертивный

Вариант №4

1. Какие факторы влияют на восприятие сообщения?

- а) Тон голоса
- б) Цвет одежды
- в) Метеорологические условия

2. Какие элементы влияют на непрерывность коммуникации?

- а) Количество эмотивы
- б) Интонация

в) Длина волос

3. Какие типы невербальных сигналов существуют в общении?

а) Жесты

б) Ароматы

в) Вкусы

4. Какие факторы влияют на успешное понимание сообщения?

а) Словарный запас

б) Частота моргания

в) Уровень освещенности помещения

5. Какие факторы влияют на эмоциональную атмосферу беседы?

а) Температура в помещении

б) Использование эмодзи

в) Размер шрифта

6. Какие стратегии общения способствуют установлению доверия?

а) Использование терминов из психологии

б) Открытость и эмпатия

в) Частое употребление сленга

7. Какие факторы важны для успешного решения конфликта в ходе беседы?

а) Игнорирование проблемы

б) Активное слушание и понимание

в) Завышенная интонация

8. Какие аспекты влияют на уровень комфорта участников беседы?

а) Степень освещенности помещения

б) Использование метафор

в) Цветовая гамма одежды

9. Какой аспект является ключевым для эффективного общения?

а) Использование сложных терминов

б) Четкость и ясность выражения мыслей

в) Шутки и юмор

10. Какие преграды могут мешать эффективному общению?

а) Открытость и искренность

б) Предвзятость и неприязнь

в) Регулярные перерывы на чай

11. Какие навыки способствуют активному слушанию в процессе общения?

а) Многозадачность

б) Умение задавать откровенные вопросы

в) Использование односложных ответов

12. Какие стратегии помогают улучшить невербальную коммуникацию?

а) Избегание контакта с глазами

б) Улыбка и поддержание контакта с глазами

в) Чрезмерное махивание руками

13. Какие критерии характеризуют успешное общение?

а) Количество сказанных слов

б) Ясность передаваемой информации

в) Цвет одежды собеседников

14. Какие факторы влияют на эффективность общения?

а) Использование сленга

б) Активное слушание и понимание

в) Чрезмерное использование терминов

15. Какие уровни можно выделить в успешном общении?

а) Низкий, Средний, Высокий

б) Открытый, Закрытый, Загадочный

в) Эмоциональный, Рациональный, Спонтанный

16. Какие факторы способствуют построению позитивных отношений в процессе общения?

- а) Игнорирование собеседника
- б) Эмпатия и внимание к чувствам
- в) Сложные грамматические конструкции

17. Какой из следующих факторов может являться источником межличностных конфликтов?

- а) Совместная работа
- б) Недопонимание
- в) Однородный стиль общения

18. Какие методы эффективны для разрешения конфликта?

- а) Игнорирование проблемы
- б) Активное слушание и диалог
- в) Ответы в одном слове

19. Какое поведение способствует эскалации конфликта?

- а) Уважение и понимание
- б) Обвинения и насмешки
- в) Совместные досуговые мероприятия

20. Какие навыки помогают предотвратить межличностные конфликты?

- а) Невнимание к эмоциям других
- б) Эмпатия и коммуникативные навыки
- в) Использование иронии

21. Какие факторы влияют на успешное восприятие сообщения?

- а) Цвет стен комнаты
- б) Тон голоса и интонация
- в) Фаза луны

22. Какие элементы могут повлиять на недопонимание в процессе общения?

- а) Ясные и конкретные высказывания
- б) Строгий дресс-код
- в) Использование сленга

23. Какие типы невербальных сигналов важны для понимания собеседника?

- а) Ароматы
- б) Жесты и мимика
- в) Музыкальные предпочтения

24. Какие стратегии способствуют успешному восприятию и пониманию друг друга?

- а) Отклонение от темы
- б) Активное слушание и задавание вопросов
- в) Использование сложных терминов

25. Какие стратегии способствуют установлению доверительной атмосферы в беседе?

- а) Постоянное перебивание собеседника
- б) Активное слушание и эмпатия
- в) Частое изменение темы разговора

26. Какие факторы важны для эффективного ведения беседы?

- а) Использование сложных терминов
- б) Громкий голос и активные жесты
- в) Ясность и структурированность высказываний

27. Какие психологические приемы способствуют разрешению конфликтов в беседе?

- а) Избегание конфликтных тем
- б) Открытость и честность
- в) Строгий контроль над собой

28. Какие навыки важны для эмоциональной стабильности в процессе беседы?

- а) Игнорирование собственных эмоций
- б) Умение управлять стрессом и переживаниями
- в) Зависимость от эмоциональной реакции окружающих

29. Какие факторы содействуют эффективному общению?

- а) Использование сложных терминов
- б) Четкость и ясность выражения мыслей
- в) Произвольное изменение темы разговора

30. Какие стратегии способствуют установлению доверия в общении?

- а) Постоянное перебивание собеседника
- б) Открытость, эмпатия и честность
- в) Избегание глазного контакта

31. Какие навыки способствуют активному слушанию?

- а) Игнорирование собеседника
- б) Умение задавать вопросы только о себе
- в) Внимательность и интерес к сказанному

32. Какое влияние оказывает невербальная коммуникация на эффективность общения?

- а) Никакого влияния
- б) Определяет большую часть восприятия сообщения
- в) Важна только в письменной форме

33. Какие факторы являются ключевыми для успешного общения?

- а) Использование сложных терминов
- б) Четкость и ясность выражения мыслей
- в) Отсутствие эмоций в речи

34. Какой стиль общения способствует эффективной коммуникации?

- а) Агрессивный и уверенный
- б) Пассивный и невразумительный
- в) Активный и эмпатичный

35. Какие элементы стиля общения могут негативно сказаться на успешности коммуникации?

- а) Эмпатия и открытость
- б) Использование стереотипов и предвзятость
- в) Ясность и структурированность

36. Какие навыки способствуют успешному ведению беседы?

- а) Игнорирование собеседника
- б) Активное слушание и умение задавать вопросы
- в) Прерывание разговора на полуслове

37. Какие факторы чаще всего приводят к межличностным конфликтам?

- а) Общая точка зрения
- б) Недопонимание и разногласия
- в) Единое мнение

38. Какие стратегии могут помочь в разрешении межличностных конфликтов?

- а) Игнорирование проблемы
- б) Открытый и честный диалог
- в) Перенос ответственности на другого

39. Какие навыки важны для предотвращения межличностных конфликтов?

- а) Невнимание к чувствам других
- б) Эмпатия и умение слушать
- в) Постоянное подчеркивание своей правоты

40. Какие дополнительные методы могут помочь в разрешении межличностных конфликтов?

- а) Использование физической силы
- б) Сотрудничество и поиск компромисса
- в) Уход в изоляцию

Критерии оценивания зачета:

Количество вопросов	Оценка
31-40	аттестован

21-30	не аттестован
11-20	
0-10	

Зачтено - выставляется обучающемуся, ответившему правильно на 11 вопросов.

Не зачтено - выставляется обучающемуся, который ответил 10 и менее вопроса.

Ключи к тесту

№ п/п	Вариант № 1	Вариант № 2	Вариант № 3	Вариант № 4
1	в	в	б	а
2	а	б	в	б
3	в	б	б	а
4	в	в	б	а
5	а	б	б	б
6	б	в	в	в
7	б	в	б	б
8	б	б	в	а
9	а	б	б	в
10	а	в	в	б
11	б	б	б	б
12	в	в	в	в
13	б	в	в	б
14	в	в	б	в
15	б	б	в	в
16	в	б	а	б
17	б	б	б	б
18	в	в	б	в
19	б	б	в	б
20	в	в	в	б
21	в	в	б	б
22	б	б	б	в
23	б	б	б	б
24	в	в	в	б
25	б	б	б	б
26	в	в	в	в
27	в	в	б	б
28	б	б	в	в
29	б	б	б	б
30	в	в	в	в
31	б	б	б	в
32	б	в	в	б
33	в	в	в	б
34	б	в	в	в
35	б	б	б	б
36	в	б	б	в
37	б	б	б	б
38	б	в	б	в
39	б	б	в	б
40	в	в	в	в

Дополнительные тестовые задания

Тестовые задания ТЗ (дополнительные)

Вариант 1

1. Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.
4. Верны все варианты ответов

2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

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

3. 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

4. Виды коммуникации:

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

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

1. Мимика
2. Жесты
3. Позы
4. Интонация

6. 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

7. Невербальные средства общения являются:

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

8. Вербальные средства общения являются:

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

9. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

10. Ораторское искусство предполагает:

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

11. 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.

12. Воображение – это

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

13. Как определяется термин «психика»?

1. Свойство самой высокоорганизованной материи;
2. Совокупность всех качеств индивида;
3. Процесс мыслительной деятельности.

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

1. Внимание
2. Этика
3. Мышление

4. Память

15. Внимание – это:

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

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

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

17. Темперамент – это:

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

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

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

Примеры:

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

19. Понятие «темперамент» впервые ввел:

1. Гален;
2. И.П. Павлов;
3. К. Леонгард;
4. Гиппократ.

20. Понятие «акцентуация» впервые ввел:

1. А.Е. Личко;
2. И.П. Павлов;
3. К. Леонгард;
4. Гиппократ.

21. Не высокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональность свойственна:

1. Сангвинику
2. Меланхолику
3. Холерику

22. Характер – это:

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

23. Сложное коммуникативное умение, смысловое восприятие речи – это:

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

24. Экспрессивно – выразительные движения:

1. Поза.
2. Взгляд.
3. Смех.
4. Поцелуй.

25. Жесты и мимика – это:

1. Враги общения.
2. Друзья общения.
3. Мешают человеку.
4. Нужны только подросткам.

26. Что можно использовать для создания словаря невербальных средств общения:

1. Посуда
2. Мебель
3. Смайлы
4. Дома

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

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

28. Коммуникативная сторона общения это:

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

29. К перцептивной стороне общения относят:

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

30. К интерактивной стороне общения относят:

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

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

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

32. Манипуляции в общении – это:

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

33. Главная составляющая ораторского искусства:

1. Публичная речь
2. Доходчивая речь
3. Понятная речь

4. Нет правильного ответа

34. Процесс передачи информации, который состоит из произношения подготовленной речи, пассивно оказывающей влияние на аудиторию:

1. Массовые выступления
2. Публичные выступления
3. Подготовленные выступления
4. Все ответы верны

35. Чтобы выступать перед публикой и иметь у нее авторитет, следует составлять:

1. План выступления
2. Оба варианта верны
3. Грамотный и четкий текст
4. Все ответы верны

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

1. Совместной профессионально-предметной деятельности людей, содержание которой определяется предметом общения, формально-ролевым принципом общения;
2. Установлении и поддержании деловых контактов, совместной выработке единой стратегии, восприятию и пониманию стороны партнера;
3. Создании комфортной и благоприятной деловой атмосферы для достижения обоюдодовыгодных целей субъектов делового общения;
4. Нет правильного ответа

37. К особенностям деловых переговоров относят ...

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

38. Учение о морали и нравственности – это:

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

39. Конфликт – это:

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

40. Внутренние конфликты – это

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

Ответы:

1-2	11-1	21-2	31-2
2-1	12-4	22-1	32-4
3-2	13-1	23-2	33-1
4-4	14-3	24-1	34-2
5-2	15-3	25-2	35-3
6-2	16-1	26-3	36-1
7-2	17-1	27-3	37-2
8-1	18-1-г, 2-б, 3-а, 4-в	28-1	38-4
9-2	19-4	29-3	39-4
10-2	20-3	30-2	40-3

Критерии оценивания:

Кол-во баллов	Оценка
40-36	5 (отлично)
35-30	4 (хорошо)
29-20	3 (удовлетв)
19 и меньше	2 (не удовл)

Вариант 2

Вопрос:

1. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

Варианты ответа:

1. - психическое заражение
2. (+) конформность
3. - убеждение
4. - подражание

Вопрос:

2. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

Варианты ответа:

1. - убеждение
2. (+) психическое заражение
3. - эмпатия

Вопрос:

3. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

Варианты ответа:

1. - понимание целей партнера
2. (+) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
3. - понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
4. - знание индивидуальных особенностей партнера

Вопрос:

4. Формы реализации делового общения

Варианты ответа:

1. - оперативка
2. (+) переговоры
3. - брифинг
4. (+) совещания
5. (+) беседа
6. - видеоконференция

Вопрос:

5. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

Варианты ответа:

1. - комплимент
2. (+) лесть
3. - критика

Вопрос:

6. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

Варианты ответа:

1. - примитивное
2. - закрытое
3. - ролевое
4. (+) открытое

Вопрос:

7. Последовательность этапов делового общения:

Варианты ответа:

1. (+) установление контакта
2. (+) выявление мотивов общения

3. (+) взаимодействие
4. (+) завершение общения

Вопрос:

8. Основные механизмы познания другого человека:

Варианты ответа:

1. - эмпатия
2. (+) все ответы верны
3. - рефлексия
4. - идентификация

Вопрос:

9. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

Варианты ответа:

1. - транзакция
2. - ролевые ожидания
3. (+) социальная роль
4. - психологический контакт

Вопрос:

10. Основные качества манипулятора

Варианты ответа:

1. - недоверие к себе и другим
2. - лживость
3. - примитивность чувств
4. (+) все ответы верны

Вопрос:

11. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

Варианты ответа:

1. - прагматической
2. - управленческой
3. (+) терапевтической

Вопрос:

12. Особенность невербального общения:

Варианты ответа:

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

Вопрос:

13. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

Варианты ответа:

1. - светское
2. (+) ролевое
3. - деловое
4. - примитивное

Вопрос:

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

Варианты ответа:

1. - деловое
2. (+) манипулятивное
3. - светское
4. - формально-ролевое

Вопрос:

15. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

Варианты ответа:

1. (+) аттракция
2. - аффилиация
3. - гипноз

Вопрос:

16. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

Варианты ответа:

1. - края
2. (+) первичности
3. - ореола

4. - бумеранга

Вопрос:

17. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

Варианты ответа:

1. - самоактуализация
2. (+) стереотипизация
3. - идентификация
4. - обобщение

Вопрос:

18. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

Варианты ответа:

1. - незавершенного действия
2. - бумеранга
3. - новизны
4. (+) ореола

Вопрос:

19. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

Варианты ответа:

1. (+) стереотипизация
2. - абстракция
3. - проецирование

Вопрос:

20. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

Варианты ответа:

1. (+) использовании человека в корыстных целях
2. - демонстрации своей позиции
3. - в покровительственном отношении к человеку

Вопрос:

21. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

Варианты ответа:

1. (+) эмпатия

2. - рефлексия
3. - экспрессивность

Вопрос:

22. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

Варианты ответа:

1. - совместная деятельность
2. (+) все ответы верны
3. - «помогающее поведение»
4. - сходство характеристик общающихся
5. - сходство ситуации, в которой находятся партнеры

Вопрос:

23. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

Варианты ответа:

1. - проявление тревожности
2. - демонстрацию креативного поведения
3. (+) процесс формирования образа другого человека

Вопрос:

24. Человеческая речь характеризуется:

Варианты ответа:

1. - наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
2. - определенной логикой построения фраз
3. - возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
4. (+) все ответы верны

Вопрос:

25. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

Варианты ответа:

1. (+) смысловые
2. - эмоциональные
3. - физические

Вопрос:

26. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

Варианты ответа:

1. (+) идентификации

2. - эмпатии
3. - рефлексии

Вопрос:

27. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

Варианты ответа:

1. - личностным
2. - деловым
3. (+) ролевым

Вопрос:

28. Существенный признак внушения:

Варианты ответа:

1. (+) некритическое восприятие информации
2. - недоверие
3. - критичность