

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

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.06 Психология общения
индекс наименование учебной дисциплины

по специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам)
код наименование

наименование цикла: Социально-гуманитарный цикл
(согласно учебному плану)

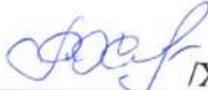
Москва, 2024 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам)

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

Разработчики: Немчинова Надежда Борисовна - преподаватель психологии и педагогики, теоретических и методических основ физического воспитания и развития детей раннего и дошкольного возраста в ПОО АНО ККС.

«Рассмотрено» на заседании ПЦК Специальностей творческой направленности ПОО АНО ККС «27» мая 2024г. протокол № СТН ПЦК 012/24

Председатель ПЦК  /Хабиев Р.Р./

«Согласовано»
Методист  / Александрова Е.А./

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.06 Психология общения.

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

ФОС разработан на основании рабочей программы учебной дисциплины ОП.06 Психология общения.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Результаты обучения: знания и умения, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умения: Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Грамотность использования психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения	устный опрос, письменный опрос
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении	устный опрос, письменный опрос
Знания: Взаимосвязь общения и деятельности.	Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности	устный опрос, письменный опрос
Цели, функции, виды и уровни общения.	Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения	
Роли и ролевые ожидания в общении.	Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении	
Виды социальных взаимодействий	Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий	
Механизмы взаимопонимания в общении.	Точность и полнота знаний Механизмов взаимопонимания в общении	
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Грамотность использования различных техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.	
Этические принципы общения.	Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения. Грамотность использования	

	правил делового этикета.	
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Точность и полнота знаний по определению источников, причин, видов конфликтов. Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов	

Результаты обучения: компетенции, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

Критерии оценки уровня освоения дисциплины

При проведении аттестации обучающихся используются следующие критерии оценок:

Оценка "отлично" (8-10) ставится обучающемуся, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу по теме или разделу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка "отлично" соответствует высокому уровню освоения темы, раздела программы дисциплины.

Оценка "хорошо" (5-7) ставится обучающемуся, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу по теме, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка "хорошо" соответствует достаточному уровню освоения темы, раздела программы дисциплины.

Оценка "удовлетворительно" (3-4) ставится обучающемуся, проявившему знания основного учебного материала по теме в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой по теме, допустившему неточности при ответе, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка "удовлетворительно" соответствует достаточному уровню освоения темы, раздела программы дисциплины.

Оценка "неудовлетворительно" (2) ставится обучающемуся, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Оценка "неудовлетворительно" соответствует низкому уровню освоения дисциплины.

Оценки текущего контроля и промежуточной аттестации отражаются в журнале учебных занятий.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ учебной дисциплины ОП.06 Психология общения

Формы и методы текущего контроля:

- устный опрос,
- оценка результата выполнения практических работ, аудиторных самостоятельных работ;
- письменный опрос, аудиторная контрольная или проверочная самостоятельная работа.

Все запланированные контрольные, практические работы, аудиторные самостоятельные работы по дисциплине обязательны для выполнения.

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 1. Перечень вопросов и тем для устного опроса

Основы коммуникации.

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Требования к изучаемой дисциплине.
4. Развитие компетенции.

Восприятия себя и других.

1. Процесс восприятия.
2. Процесс и интерпретация. Социальное восприятие.
3. Требования к изучаемой дисциплине.
4. Развитие компетенции.

Вербальная коммуникация.

1. Природа языка и его значение.
2. «Рефрейминг».
3. Развитие способности говорить более ясно.

Невербальная коммуникация.

1. Сущность невербальной коммуникации.
2. Движения, жесты, мимика, поза, паразызык, вокальные помехи.

Основы межличностной коммуникации.

1. Типы и структуры беседы. Правила беседы.
2. Навыки эффективного разговора один на один.
3. Навыки эффективного общения через средства электронной коммуникации.

Умение слушать.

1. Методы сознательного сосредоточения внимания.
2. Использование эмпатии.
3. Критический анализ. Персонализация чувств и мнений.

Коммуникация и взаимоотношения.

1. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
2. Теория взаимоотношений.
3. Интервьюирование. Навыки межличностного общения при проведении собеседования.

Виды анипуляции в общении .

1. Манипулятивные фразы и игры.
2. Особенности манипуляции. Причины манипуляции.
3. Методы манипуляции в общении. Правила нейтрализации манипуляции.

Основы конфликтологии

1. Основы, теории конфликтов.
2. Границы конфликта. Причины возникновения конфликта. Структура конфликта. Участники конфликта и их типология.
3. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Общие характеристики конфликта.
4. Психологические компоненты структуры конфликта. Типология конфликтов.
5. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Особенности восприятия конфликтной ситуации.

Стадии коммуникации в группе

1. Цели, состав группы, сплоченность
2. Стадии развития группы, формирование
3. Решение проблем в группах. Силы, препятствующие эффективному принятию решений.

Роли и лидерство в группах

1. Групповые роли. Нормальное распределение ролей.
2. Лидерство, функции лидерства, типы лидеров.
3. Ведение собраний.

Публичное выступление

1. Цели, выбор темы
2. Оценка аудитории.
3. Взаимосвязь между предметом, темами, целями и тезисом речи

Вербальная и визуальная адаптация

1. Достижение взаимопонимания
2. Привлечение и поддержание интереса аудитории

Произнесение речей

1. Компоненты репетиции речи. Принципы эффективной репетиции

2. Преодоление нервозности
3. Убедительное выступление
4. Самоанализ.
5. Выступление на публике.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 2.

Выполнение практических работ.

В ходе выполнения практических работ оцениваются умения обучающихся применять полученные знания на практике.

Восприятия себя и других

Описание навыков, компетентности в восприятии себя.

Вербальная коммуникация

Выработка стратегии вербальной самообороны.

Анализ психологических типов собеседников и наиболее целесообразных форм общения с ними.

Невербальная коммуникация

Распознавание движений, жестов, мимики, позы.

Основы межличностной коммуникации.

Формулирование правил беседы.

Выработка навыков эффективного общения.

Умение слушать.

Применение методов сознательного сосредоточения.

Выявление, как правильно задавать вопросы.

Коммуникация и взаимоотношения.

Практическое общение на разных стадиях взаимоотношений (тренинг).

Проведение интервьюирования.

Виды манипуляции в общении

Отработка методов нейтрализации манипуляции.

Основы конфликтологии

Самодиагностика по теме «Конфликт».

Составление карты при появлении конфликтной ситуации

Стадии коммуникации в группе

Игра-тренинг «Формирование группы, решение сложных ситуаций».

Роли и лидерство в группах

Проведение оценки эффективности групп.

Распределение ролей.

Публичное выступление

Выбор темы выступления, написание речи, выступление.

Вербальная и визуальная адаптация

Работа над методами привлечения и поддержания интереса аудитории.

Произнесение речей

Проведение публичного выступления, защита темы реферата.

Применение методов преодоления нервозности.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 3.

Практические задачи по темам

Основы коммуникации

1. Вспомните два каких-нибудь недавно имевших место разговора, в которых вы принимали участие, — удачный и неудачный. Сравните их.

Возьмите рабочую тетрадь и опишите контекст, участников, правила, которые определяли ваше поведение и поведение других участников, использованные для передачи значений сообщения, каналы, интерферирующие шумы, обратную связь и результаты.

2. Определение элементов коммуникационного процесса

Определите контекст, участников, каналы, сообщения, шумы и обратную связь в следующем взаимодействии:

ПРОВЕРЬТЕ СВОЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Мария и Дмитрий бродят по парку и потягивают из бутылок лимонад. Дмитрий опустошил свою бутылку, закрыл крышкой и выбросил ее в кусты около дорожки. Мария останавливается, пристально смотрит на Дмитрия и сердито говорит: «Что же ты делаешь, не знала, что ты способен на такое». Дмитрий вспыхивает, отводит глаза в сторону и бормочет: «Извини, я подниму, я просто не подумал». Напряжение исчезает с лица Марии, она кивает головой, улыбается и говорит: «Только смотри, чтобы такого больше не было».

Восприятие себя и других

1. Перечислите навыки, способности, знания, компетентность и личные качества, которые описывают, каким вы себя видите.

Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения:

«У меня есть навыки в ...»,

«У меня способности к...»,

«Я много знаю о...»,

«Я компетентен в вопросе о...»,

«Одна часть моей индивидуальности — это что я...».

Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Вы должны совершенствовать способность описывать вашу я-концепцию.

Проанализируйте каждый пункт вашего списка.

Вспомните, как вы узнаете, что обладаете талантом или какими-то качествами.

Как этот обзор помог вам понять материал, который вы изучаете?.

2. Одновременно в вашей тетради используйте следующие высказывания:

«Люди считают, что у меня есть навыки в...»,

«Люди считают, что у меня способности к...»,

«Люди считают, что я знаю о...»,

«Люди считают, что я компетентен в...».

Снова проверьте все пункты перечня.

Припомните, кто говорил вам об этих талантах и характеристиках..

3. Сравните описание восприятия себя и восприятия вас другими людьми в ваших тетрадях.

Одинаковы ли эти описания?

Чем они отличаются?

Понимаете ли вы, почему они различны?

Длинные ваши описания или короткие?

Как вы полагаете, почему?

Подумайте о собственном объяснении ваших переживаний и о том, что другие говорили о вашем влиянии на я-концепцию. Теперь упорядочите ваше описание, пытаясь сгруппировать характеристики.

Используя эту информацию, напишите эссе под названием «Кто я и как мне об этом узнать?».

4. Разыгрывайте роли

В течение трех дней записывайте ваши роли в различных ситуациях в вашей тетради: например, «Завтрак с лучшим другом» или «Встреча с преподавателем по поводу занятий». Опишите роли и образы, которые вы выбрали в зависимости от обстановки. В конце периода проанализируйте свои ощущения.

В какой степени различалось ваше поведение при общении и оставалось ли оно тем же самым на протяжении всех ситуаций?

Какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению?

Насколько вы удовлетворены имиджами или «личностями», которые вы демонстрировали в каждой ситуации?

Где вы чувствовали себя наиболее приятно? Где наименее?

5. Эффект ореола

Какие черты или персональные характеристики вы считаете связанными между собой? Предположим, вы сделали открытие, что новый знакомый глубоко религиозен. Какие отношения и поведенческие характеристики вы бы приписали этому человеку? В следующий раз, когда вы сделаете заключение, основанное на гало-эффекте, не забудьте обдумать его.

6. Стереотипы

Подумайте о своей недавней встрече с кем-то, принадлежащим к другой расе или имеющим иное этническое происхождение. Вспомните, как вы себя чувствовали? Было ли вам с этим человеком удобно, и в какой степени? Как влияло расовое или этническое происхождение этого человека на ваши чувства и реакцию? Влияло ли оно на темы, которые вы обсуждали, или на тщательность, с которой вы выбирали выражения? В какой степени вы достигли целей беседы, и насколько она удовлетворила вас?

Вербальная коммуникация

1. Синонимы

Придумайте слово, затем произнесите вслух слова, похожие на него. Например, синонимами слова «счастливый» могут быть «радостный», «веселый» и «довольный».

Когда вы закончите ваш перечень, обратитесь к словарю синонимов, чтобы найти другие слова. Затем напишите в вашей рабочей тетради значение каждого слова, сосредоточившись на оттенках смысла и разнице между словами. Когда вы это сделаете, всмотритесь в каждое слово, даже в те, в значении которых вы уверены. Цель этого упражнения состоит в выборе наиболее определенного, конкретного и точного слова, отражающего вашу мысль.

2. Ругательства и вульгаризмы

Как часто вы используете в своей речи ругательства и вульгаризмы? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне, как при вашем поступлении в колледж? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами, независимо от того, с кем вы говорите? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения. Вообще, насколько вас устраивает то, как часто вы используете ругательства и вульгаризмы в ваших вербальных сообщениях?

3. Контроль использования вами языка

Запишите на магнитофон, по крайней мере, десять минут вашей беседы с другом или членом семьи. Поговорите о предмете, на который вы имеете твердую точку зрения: ликвидация расовой дискриминации, социальные пособия, школьные выборы, кандидаты для работы в офисе. Получите разрешение от другого лица, прежде чем вы начнете записывать разговор на пленку. В начале записи вы можете чувствовать смущение, но чем больше вы вовлекаетесь в обсуждение, тем скорее вы начнете беседовать как обычно.

Прокрутите ленту назад и обратите внимание на те участки, где ваш язык мог бы быть более ясным. Используя эти заметки, запишите лучшие выражения ваших мыслей для каждого отмеченного вами участка, употребляя более точный, определенный и конкретный язык, а также датируя и индексируя обобщения.

Повторно прокрутите ленту. На сей раз обратите внимание на любые слова, которые могут быть оценены как расистские, сексистские или на подобные, оскорбительные для кого-либо выражения. Изучая эти заметки, напишите более подходящие выражения вместо употребленных. Напишите абзац или два, в которых изложите, чему вы научились на этом опыте.

4. Дышите и слушайте

Так как ваш разум очистится после того, как выполните это упражнение, вы сможете сфокусировать свое внимание на том, что происходит вокруг. В следующий раз, когда вы будете кого-нибудь слушать, сделайте небольшой вдох носом (незаметный) — две секунды. И вместе с воздухом вдыхайте и слова вашего собеседника. Три секунды, в течение которых вы будете держать дыхание, потратьте на то, чтобы переварить и осознать услышанное. И когда вы будете медленно выдыхать воздух через рот, то сможете намного лучше, чем когда-либо, сконцентрироваться на том, что вам только что сказали. Чем больше вы совершенствуете эту технику, тем более внимательным слушателем становитесь.

Как соединить ваше дыхание с вашей речью

Чтобы говорить правильно и ваш голос звучал хорошо, вам нужно вдыхать воздух ртом (а не носом, так как носом вы дышите, когда слушаете), держать его секунду или около того и потом начать говорить на выдохе. Очень важно выдыхать свои слова. Чтобы скоординировать ваше дыхание и вашу речь, вам нужно следовать принципам техники расслабляющего дыхания. Вместо воздуха выдыхайте звук «ха» так долго, как сможете.

Невербальная коммуникация

1. Движения

Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это — условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения?

Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?:

2. Культурные различия в невербальном поведении

К какой культуре вы принадлежите? Какой тип невербального поведения присущ вашей культуре? Какой тип поведения вы демонстрируете чаще всего? Как понимание культурных особенностей человека, с которым вы общаетесь, помогает вам понять, что он хочет вам сообщить?

3. Описывая свои чувства,

1) Определите, что их вызвало. Чувства возникают в результате какого-то поведения, поэтому определите такое поведение.

2) Мысленно определите, что вы чувствуете, будьте точны. Это не так просто, как кажется. Когда людей обуревают чувства, они часто проявляют их, не задумываясь.

Описывая чувства, вы должны точно знать, что вы чувствуете.

3) Заявляйте о своих чувствах. Начинайте ваши высказывания со слов: «Я чувствую...».

4) Вербально формулируйте конкретные чувства: счастье, грусть, раздражение, трепет.

Вот два примера описания чувств:

1) «Спасибо за комплимент (триггер); я (лицо, испытывающее чувства) доволен (конкретное чувство) тем, что вы обратили внимание на усилия, которые я предпринял».

2) «Когда ты критикуешь мою стряпню, не учитывая, что я уже отработала столько же часов, сколько и ты (триггер), я (лицо, испытывающее чувства) чувствую большую обиду» (конкретное чувство).

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 4. Тестовые задания

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 обоюдовыгодных 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

Критерии оценивания:

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

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

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ
по дисциплине «Психология общения»

Условия выполнения – работа на уроке.

Время выполнения – 60 минут.

Критерии оценки:

Критерии оценивания

66-55 баллов – «Отлично»

54-44 баллов – «Хорошо»;

43-33 баллов – «Удовлетворительно»;

32и менее баллов – «Неудовлетворительно»

ТЕСТ

Инструкция по выполнению:

Прочитайте внимательно задание теста. Задание выполняйте последовательно. Номера выбранных Вами ответов отметьте на листе под номером выполненного Вами задания. Для экономии времени рекомендуется пропустить задание, которое не удастся решить сразу, и перейти к следующему. К выполнению пропущенных заданий можно вернуться, если останется время.

1. Выберите только один правильный ответ

1. Кем был впервые введен термин «этика»:

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом?

2. Этикет— это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

3. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

5. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

6. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

7. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) да; б) нет.

8. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

9. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

10. Человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности:

- а) Личность;
- б) Индивидуальность;
- в) Темперамент;
- г) Характер;

11. Назовите условия развития личности:

- а) Оценка результата;
- б) Деятельность;
- в) Мотив;
- г) Общение.

12. Коммуникативная сторона общения – это:

- а) восприятие и оценка друг друга;
- б) обмен информацией;
- в) взаимодействие;
- г) взаимовлияние;
- д) взаимооценка

13. Структура общения, заключающаяся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, но и действиями:

- а) Коммуникативная
- б) Интерактивная
- в) Перцептивная
- г) Позитивная

14. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита

информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

15. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле.

16. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от личных особенностей слушающего;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) все позиции верны.

2. Выберите несколько правильных ответов

17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

18. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:

- а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
- б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

19. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха.

Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами.

Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

- б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

20. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

21. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

- а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;
- б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

22. Назовите способы воздействия:

- а) Манипуляция
- б) Просьба
- в) Убеждение
- г) Принуждение
- д) Угроза
- е) Сотрудничество
- ж) Внушение
- з) Формирование положительного отношения

23. Вербальным средством общения является:

- а) устное высказывание;
- б) письменная речь;
- в) пространство;
- г) диалогическая речь;
- д) монологическая речь;
- е) жестовая речь;
- ж) кинесика.

24. Познание и понимание людьми себя и других в процессе общения и взаимодействия происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия:

- а) ощущение;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) перцепция;
- д) проксемика;
- е) аттракция;
- ж) рефлексия.

3. Исключите лишнее

25. Психика – это ...

- а) Субъективный образ объективного мира;
- б) Наши ощущения и восприятие, память и представления, мышление и фантазия, чувства и воля.
- в) Внутренний мир личности, который возникает в процессе взаимодействия человека с окружающим миром, в процессе активного отражения этого мира.
- Г) Внутренний, субъективный мир человека, который возникает в ходе активного отражения внешнего объективного мира.
- Д) Зеркальное отражение объективного мира.

4. Разделите по группам

26. Определите основные психологические типы:

- 1) Личность
- 2) Индивидуальность

- а) включен в систему общественных отношений;
- б) формируется в общении, совместной деятельности;
- в) наделен своеобразными физическим и физиологическими качествами;
- г) наделен своеобразными психологическими и социальными качествами.

5. Разделите по группам

27. Распределите виды общения по используемым знаковым системам:

- 1. *Вербальное общение*
- 2. *Невербальное общение*

- а) слова
- б) мимика
- в) словосочетания
- г) интонация
- д) вздохи
- е) предложения
- ж) рукопожатия
- з) письменность
- к) дистанция

6. Соотнесите правый и левый столбики.

28. Приписывание причин поведения другому человеку называется каузальной атрибуцией, соотнесите определения:

1. Личностная атрибуция	а) получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается
2. Обстоятельственная атрибуция	б) отчислили из образовательного учреждения – сам виноват
3. Ситуативная атрибуция	в) опоздал на занятия – транспорт плохо ходит
4. Внутренняя атрибуция	г) билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой
5. Внешняя атрибуция	д) успех на экзамене однокурсника – высокие умственные способности, старание, упорство и т.д

29. Соотнесите виды общения с их определением:

1. «Контакт масок»	а) нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности
2. Примитивное общение	б) обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей
3. Формально-ролевое общение	в) общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
4. Деловое общение	г) характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
5. Светское общение	д) вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли

Ключ к тесту

1	а	16	Г
2	б	17	а-А, б-Б, в-В
3	в	18	а- честь, б-совесть
4	в	19	а- тактичность, б- вежливость
5	а	20	А, в, д, е
6	б	21	а- тактичность, б-корректность
7	а	22	А, в, г, ж, з
8	г	23	А, б, г, д
9	ж	24	Б, в, е, ж
10	а	25	д
11	б	26	1- а, б; 2-в,г
12	б	27	1-а,в,е,з; 2- б,г,д,ж,к
13	б	28	1-а, 2-в, 3-б, 4-д,5-г
14	б	29	1-а, 2-е, 3-д, 4-б, 5-в
15	а		