Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института экономики,
информационных технологий и
креативных индустрий

_____ Кожевникова Т.М.
«10» сентября 2025г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
к рабочей программе по дисциплине
ОГСЭ.5 «Психология общения»
подготовки специалистов среднего звена по специальности
«38.02.06 «Финансы»»

Основная образовательная программа среднего профессионального образования

Финансы

Квалификация
«Финансист»

Год набора 2024

Тамбов 2025

Разработчик(и) ФОС:

Николюкина Н.Б., к.ф.н., доцент кафедры возрастной и педагогической психологии ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина»

Эксперт:

Саранчин Н.Н., директор МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Тамбов

Фонд оценочных средств разработан/составлен на основе ФГОС СПО по специальности 38.02.06 «Финансы» (от 05.02.2018 №65) и утвержден на заседании кафедры возрастной и педагогической психологии Института педагогики 26 августа 2025 г. протокол № 1.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины «Психология общения» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	**Содержание компетенции**
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 13	Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности
ЛР 14	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 21	Демонстрирующий навыки коммуникации, готовность и способность эффективно взаимодействовать с коллегами, достигать взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 22	Проявляющий ответственное отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении
ЛР 23	Стремящийся к саморазвитию и самосовершенствованию во всех сферах жизни и деятельности
ЛР 24	Владеющий навыками эффективной коммуникации

2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ПОКАЗАТЕЛЯМ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ И ОСВОЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

№ п/п	Наименование темы	Компе-тенция	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование ОС	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	**Тема 1. Теоретические основы психологии общения**	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ЛР 7, ЛР 13, ЛР14, ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24	Владеет методиками и техниками общения	Контрольный опрос, тестирование, решение ситуационных заданий, в том числе в режиме видеоконференцсвяз и с использованием цифровой платформы	
2	**Тема 2. Средства общения**	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24	Знает методики запоминания и слушания; демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения	Тестирование, решение ситуационных заданий, в том числе в режиме видеоконференцсвяз и с использованием цифровой платформы	
3	**Тема 3. Деловое общение**	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ЛР 8, ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24	Знает нормы культуры общения; умение анализировать данные	Тестирование, решение ситуационных заданий	
4	**Тема 4. Личность и индивидуальность**	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ЛР 7, ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24	Знает особенности взаимодействия в рабочей группе; транслирует критерии создания имиджа делового человека	Тестирование	
5	**Тема 5. Личность и группа**	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06 ЛР 21, ЛР 22, ЛР 23, ЛР 24	Знает особенности взаимодействия в рабочей группе	Контрольный опрос, тестирование, решение ситуационных заданий	

3. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Оценка / Уровень сформированности компетенции	Зачтено / 1-3 уровни сформированности компетенций	Незачтено / Компетенция не сформирована
Качество ответов при опросе	полно излагает изученный материал, даёт правильное определенное понятий; обнаруживает понимание материала, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл
Качество решений ситуационных заданий	Правильный ответ, отсутствие изложения логики решение или ее наличие со значительными недостатками, в процессе аргументации студент использует бытовой или примитивный язык	Неправильный ответ, отсутствие изложения логики решения, студент не может аргументировать или пояснить решения задания
Количество правильных ответов в тесте	более 50%	Менее 50%
Качество ответов на вопросы зачета	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам дисциплины; точное использование научной терминологии систематически грамотное и логически правильное изложение ответа на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке научных и практических задач; выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы и нестандартные ситуации; полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по дисциплине; умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях дисциплины и давать им критическую оценку, используя научные достижения других дисциплин	Обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл

4. СОДЕРЖАНИЕ ЗАДАНИЙ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Вопросы для опроса

Тема 1. Психологические особенности общения

1. Что изучает психология?
2. Что такое общение?
3. Какова роль общения в жизни человека?
4. Какие функции общения вы знаете?
5. Охарактеризуйте структуру общения.
6. Что вы понимаете под коммуникативной компетентностью
7. Какие факторы способствуют эффективности общения?
8. Что представляет собой перцептивная сторона общения?
9. Интерактивная сторона общения.

Тема 2. Теоретические основы психологии общения

1. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.
2. Речевая деятельность и ее виды.
3. Выразительность речи, условия и средства создания.
4. Классификация вопросов
5. Правила ведения светской беседы
6. Обратная связь: вопросы и ответы в деловом общении.
7. Организация пространственной среды для эффективной коммуникации
8. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
9. Невербальный аспект делового общения.
10. Мимика и жесты в деловой коммуникации.

Тема 7. Совещание как средство делового общения

1. Совещание в системе менеджмента: цели, задачи, специфические особенности.
2. Типы (виды) служебных совещаний и их классификация.
3. Структура служебного совещания.
4. Планирование и подготовка служебного совещания.
5. Общие принципы проведения совещаний.
6. Управление процессом совещания.
7. Подготовка и выступление с докладом.
8. Эффективность служебного совещания.
9. Методы начала служебного совещания.
10. Техника передачи информации на совещании.
11. Правила эффективного слушания.

Тема 8. Конфликтное общение

1. Что такое конфликт?
2. Причины конфликтов
3. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вам известны?
4. Конфликтные ситуации в деловом общении.
5. Типология и структура спора.
6. Общие правила ведения спора.
7. Какие уловки в споре вам известны?

Тестовые задания

Тема 2. Теоретические основы психологии общения

1. Общение – это:

а) психологический феномен, сутью которого является возникновение у человека психического образования, аккумулирующего в себе результаты познания конкретного объекта действительности (в общении это другой человек или общность людей), интеграция всех состоявшихся эмоциональных откликов на этот объект, а также поведенческих ответов на него

б)

2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

а) перцептивная+

б) коммуникативная;

в) интерактивная;

г) нейтральная

3. Психология общения - это ...

а) наука, изучающая механизмы, закономерности и проявления психики.

б) отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения+.

в) процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

г) наука, изучающая поведение людей

4. Обмен информации между людьми - это ...

а) перцептивная сторона общения

б) коммуникативная сторона общения+

в) интерактивная сторона общения

г) убеждение

5. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

6. Общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, это:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

7. Общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли, это:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

8. Общение, когда учитываются особенности личности, возраст, настроение собеседника, но интересы дела являются более важными, это:

а) «контакт масок».
б) примитивное общение
в) формально-ролевое общение
г) деловое общение
д) светское общение

9. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект:

а) «контакт масок».
б) примитивное общение
в) формально-ролевое общение
г) деловое общение
д) светское общение

10. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, это:

а) «контакт масок».
б) примитивное общение
в) формально-ролевое общение
г) деловое общение
д) светское общение

11. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий – основа данного вида общения:

а) «контакт масок».
б) примитивное общение
в) формально-ролевое общение
г) деловое общение
д) светское общение

12. В ходе общения используется стандартный набор масок:

а) «контакт масок».
б) примитивное общение
в) формально-ролевое общение
г) деловое общение
д) светское общение

13. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему, это характерно для следующего вида общения:

а) «контакт масок».
б) примитивное общение
в) формально-ролевое общение
г) деловое общение
д) светское общение

14. Выберите правильный ответ, определите уровень общения. Человек испытывает потребность в контакте и возникает установка на внешнюю коммуникацию:

а) деловой уровень
б) духовный уровень
в) игровой уровень

г) конвенциональный уровень
д) манипулятивный уровень
е) примитивный уровень
ж) стандантизированный уровень

15. Общаясь на этом уровне люди выносят из контактов не только определенные «плоды» совместной деятельности, но и устойчивое чувство доверия:
а) деловой уровень
б) духовный уровень
в) игровой уровень
г) конвенциональный уровень
д) манипулятивный уровень
е) примитивный уровень
ж) стандантизированный уровень

Тема 3. Средства общения

1. К невербальным средствам общения относят (выберите правильный ответ)
а) жесты;
б) речь;
в) мимика;
г) походка;
д) пантомимика.

2. Вербальная коммуникация- это:
а) словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка
б)способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику.
в) формулирование идеи или отбор информации.

3. Установите соответствие между дистанцией общения и зоной коммуникативного контакта:
Дистанция_____Зона коммуникативного контакта
а) более 3.7 метров1) личная зона
б) 0 - 0.6 м2) социальная зона
в) 0.6 – 1.2 м 3) общественная или публичная зона
г) 1.2 – 3.7 м 4) интимная зона

4. Если Ваш собеседник откинулся на спинку стула, закинул ногу за ногу и руки за голову:
а) он устал, хочет расслабиться;
б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
в) он открыт для равноправного диалога;
г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

5. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:
а) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
б) он выигрывает время для раздумий;
в) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
Г) он неуверен в себе, замкнут.

6.Жест – это:
а) движение лицевых мышц, выражающих эмоциональное состояние человека;

б) движение тела человека (рук, ног, головы), имеющее определённое значение или смысл;

в) определённое положение тела в пространстве, которое индивид выбирает в зависимости от своего комфорта, ситуации разговора, эмоционального состояния;

г) рукопожатие.

7. К средствам невербальной коммуникации относят (выберите вариант ответа):

а) проксемику

б) кинесику

в) такесику

г) все ответы верны

8. Во время беседы человек скрещивает на груди

а) искренность,

б) защита, оборона, недоверие

в) агрессия

г) открытость

9. Общаясь с вами, человек раскрывает руки ладонями вверх это означает

а) неуверенность

б) искренность, открытость

в) чувство вины

г) беспокойство

10. При общении человек расстёгивает пиджак или снимается в вашем присутствии это означает…

а) недовольство

б) агрессия,

в) открытость, дружеское расположение

г) доминирование

11. При рукопожатии у человека рука находится сверху

а) заинтерсованность

б) дружелюбие

в) превосходство, уверенность

г) агрессия

12. Человек во время беседы постепенно подвигается к краешку стула:

а) критическое отношение;

б) спешка;

в) скука;

г) готовность к беседе, заинтересованность в информации

13. Во время лекции голова студента слегка наклонена набок это означает…

а) критическое отношение

б) заинтересованность

в) раздумье

г) безразличие

14. Человек во время высказываний прикрывает рукой рот это означает…

а) чувство вины

б) неуверенность

в) ложь, желание что-то скрыть, не выдать себя
г) беспокойство

15. Человек во время общения с начальником поворачивает корпус тела по отношению к двери и носки его обуви тоже повёрнуты в ту же сторону что означает этот жест:
а) дистанцируется от Вас
б) раздумье, принятие решения
в) желание уйти, закончить разговор
г) безразличие к собеседнику

Тема 4. Деловое общение.

1.Деловое общение основывается на знаниях:
а) социологии;
б) психологии;
в) менеджмента;
г) логики;
д) всех выше перечисленных дисциплин.

2. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
б) эмоциональной женщины;
в) человека авторитарного типа;
г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
д) человека с низкой самооценкой.

3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
б) стараться интерпретировать реакции партнера;
в) понимать язык невербальных компонентов общения;
г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

4. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:
а) за “Т” – образным столом;
б) за круглым столом;
в) за журнальным столиком;
г) этот психологический аспект не учитывается

5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
а) очки с затемненными стеклами;
б) располагающий взгляд
в) доброжелательная улыбка
г) строгий деловой костюм

6. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники:
а) очень символична и зависит от многих факторов;
б) не имеет значения;
в) зависит только от национальных особенностей;
г) зависит только от взаимоотношений собеседников.

7. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

а) он собирается с мыслями;

б) он нервничает;

в) разговор его мало интересует;

г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;

д) в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов

8. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

а) увеличение дистанции слушающим собеседником;

б) очень широкая улыбка;

в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;

г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;

д) частый отвод взгляда в сторону.

9. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

а) с позиций превосходства;

б) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;

в) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;

г) не принимает возражений;

д) часто перебивают

10. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

а) руководитель более высокого ранга;

б) руководителя такого же ранга;

в) пришедший по предварительной договоренности;

г) любого ранга без исключения только после доклада секретаря;

д) пришедшие на прием по личным вопросам

11. Укажите правильный ответ. Деловой протокол – это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;

б) свод правил в деловых и служебных отношениях;

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны

12. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;

б) не доверяй никому и уважай себя;

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;

е)всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

13. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к деловому этикету.

а) делайте все вовремя;

б) громко не смейтесь;

в) сдерживайте свое раздражение;

г) не болтайте лишнего;

д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;

е) думайте о других, а не только о себе;

ж) не будьте неряшливы;

з) одевайтесь как положено;

и) говорите и пишите хорошим языком?

Тема 5. Формы делового общения. Деловая беседа

1. С каким из видов барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, если общаются «подлый и порядочный», «добрый и злой человек»?

а) моральный барьер;

б) мотивационный барьер;

в) барьер несходства характера;

г) эмоциональный барьер.

2. Доведение конфликта до последнего предела, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, ни для какой тяжбы между личностью и обществом, – это:

а) взрыв;

б) покой;

в) нервозность.

3. Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»

а) три;

б) два;

в) четыре;

г) пять.

5. Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию ... переговоров

а) предмет;

б) пространство;

в) цель;

г) причина.

6. В зависимости от разновидности субъектов переговорного процесса переговоры подразделяются:

а) на межличностные и межгрупповые;

б) международные и внутренние;

в) многосторонние и двусторонние;

г) международные и межличностные.

7. Завершение, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противоборствующие стороны продолжают осознать противоположность своих интересов и целей, называется его

а) урегулированием;

б) стагнацией;

в) разрешением;

г) эскалацией.

8. Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающей всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участникам, – это

а) дискуссия;

б) обсуждение;

в) торг;

г) беседа.

9. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, относятся: 1) подготовка к переговорам; 2) согласование повестки дня; 3) выработка программы действий; 4) процесс их ведения и достижения договоренностей; 5) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

а) 1, 3, 4;

б) 1, 2, 4;

в) 1, 4, 5;

г) 2, 3, 4.

10. Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию .... переговоров.

а) технология;

б) методика;

в) теория;

г) методология.

11. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям

а) полемики;

б) дискуссия;

в) обсуждения;

г) собеседования.

12. 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.

13. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности о 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.

Тема 6. Личность и индивидуальность

1. Что такое Личность?

а) конкретный человек, взятый в системе его устойчивых психологических характеристик.

б) человек, имеющий возможность контактировать с другими

в) человек, концентрирующийся исключительно на собственных убеждениях

г) человек, имеющий свою точку зрения.

2.Важнейшее свойство личности - это:

а) темперамент

б) мотивация

в) характер

г) направленность

3. Индивидуальность-это способность:

а) психологическое свойство личности

б) моральных свойств личности

в) религиозных свойств личности

г) эстетических свойств личности

4. Мотивация-это:

а) система операций, основывающихся на данных

б) система мотивов для каждого неповторима

в) выражение личности как отдельного существа

г) совокупность мыслей

5. Потенциалы личности (вычеркнуть лишнее):

а) творческий

б) художественный

в) познавательный

г) эмоциональный

6. Трудолюбие, чувство долга, стремление к успеху у личности возникает в возрасте:

а) до 11 лет

б) до 7 лет

в) после 20 лет

г) до 3 лет

7.Активность-это:

а) условие выполнения какой-либо деятельности

б) мера взаимодействия субъекта с окружающим миром

в) совокупность качеств

г) дееспособность человека

8.Я-концепция это:

а) совокупность требований отношения общества к человеку

б) система представления индивида к самому себе

в) система взглядов других людей к человеку
г) саморегуляция человека

9. Личность выступает как:
а) результат деятельности
б) характеристика индивида
в) система внутренних условий
г) индивидуальный характер

10. Может ли человек передавать свои специфические способности в порядке биологической наследственности:
а) может
б) может, но не всегда
в) может в зависимости от ген
г) не может

Тема 7. Совещание как средство делового общения

1. Деловое совещание представляет собой:
а) форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решений;
б) форму воздействия на общественное мнение;
в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы;
г) форму обмена информацией с деловым партнером.

2. Отметьте виды совещаний:
а) совещание с целью принятия решения;
б) совещание с целью общения;
в) информативное совещание;
г) творческое совещание.

3. Деловое совещание по длительности не должно превышать:
а) одного часа;
б) полутора-двух часов;
в) трех часов;
г) четырех часов.

4. Наилучшим временем проведения совещания являются:
а) начало рабочего дня;
б) первая половина рабочего дня;
в) вторая половина рабочего дня;
г) конец рабочего дня.

5. Оптимальным является следующее число участников совместного обсуждения:
а) 3-5;
б) 6-7;
в) 9-11;
г) 30-40.

Тема 8. Деловой конфликт и пути его разрешения

1. Конфликт – это:
а) борьба мнений;
б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство – это:

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

в) нанесение взаимного ущерба;

г)борьба мнений;

д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;

б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д)этап развития конфликта.

5. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д)то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт – это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации – это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта –это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

д) деструктивному.

Ситуационные задания

Тема 2. Теоретические основы психологии общения

Ситуационная задача 1. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К.С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиляй– может пропасть правда, – говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом»

Ситуационная задача 2. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1.Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался – каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3.Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Ситуационная задача 3.В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Тема 3. Средства общения

Ситуационное задание 1. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Ситуационное задание 2. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

Ситуационное задание 3.Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

Ситуационное задание 4. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Ситуационное задание 5.Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия.

Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

- Китайское искусство фэн-шуй
- Бабочка-махаон
- Протезирование зубов
- Модный галстук стоимостью 200 долларов
- Беловежская пуща
- Проблема разоружения
- Архитектура Индии
- Обучение в театральном институте
- Реклама на телевидении
- Устаревшее оборудование в текстильной промышленности
- Старение населения Европы
- Военная реформа
- Красивая женщина

Тема 4. Деловое общение.

Ситуационное задание 1. Прочтите отрывок, герои которого – врачи, спасшие безнадежную пациентку, – собираются на телевизионную прессконференцию.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, – это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...ГленнПэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесноголубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

Вопрос для обсуждения:

1. Как вы считаете, удачно ли они одеты?

2. Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной).

3. Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

Ситуационное задание 2. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2.Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...».

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал – книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос для обсуждения:

1. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

2. Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Тема 7. Совещание как средство делового общения

Ситуационная задача 1. В один из очередных рабочих дней на предприятие позвонил вышестоящий руководитель. Он поручил руководителю данного конкретного предприятия в короткие сроки разработать план модернизации одной из производственных линий.

Решить эффективно поставленную задачу руководитель один не мог, так как ему для ее решения необходимо было иметь полную информацию о том, что включала в себя поставленная задача. Для принятия решения по возникшей проблеме ему можно было либо проконсультироваться по телефону с теми специалистами, которые непосредственно могли посоветовать, что делать по решению данной проблемы, не отрывая при этом их от основной деятельности, либо собрать совещание всех специалистов, не имеющих отношение к поставленной задаче.

Вопрос для обсуждения:

Какой способ принятия решения, при учете эффективности мог выбрать руководитель и почему?

Тема 8. Деловой конфликт и пути его разрешения

Ситуационная задача 1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопросы для обсуждения:

1. Как бы вы поступили в данной ситуации?

2. Объясните свое поведение.

Ситуационная задача2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопросы для обсуждения:

1. Как вы поступите в этом случае?

2. Объясните свое поведение.

Ситуационная задача3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем причина конфликта?

2. Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационная задача4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с

заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопросы для обсуждения:

1. Как бы вы поступили на месте руководителя?

2. Проиграйте возможные варианты.

Ситуационная задача5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем причина конфликта?

2. Определите конфликтную ситуацию.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по данной дисциплине «Психология общения» проводится в форме зачета.

Вопросы для зачета по дисциплине «Психология общения»

1. Сущность понятия «общение».
2. Структура общения
3. Охарактеризуйте общение во взаимодействии трех основных его сторон.
4. Приведите примеры речевого (вербального) и неречевого (невербального) общения
5. В чем заключается двойственность природы мимики, какие признаки имеют основную познавательную нагрузку?
6. Каковы особенности пантомимики? Приведите примеры.
7. Раскройте сущность дистанции общения.
8. Раскройте перцептивную сторону общения.
9. Раскройте механизм идентификации.
10. Раскройте механизм эмпатии.
11. Раскройте механизм рефлексии.
12. Раскройте механизм стереотипизации.
13. Общение как обмен информацией.
14. Вербальное и невербальное общение.
15. Поза, жесты, позиция и дистанция в общении.
16. Активное слушание и его освоение.
17. Эмпатия в общении как сопереживание.
18. Специфика делового общения.
19. Понятие этической нормы.
20. Речевой этикет делового человека.
21. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
22. Способы разрешения конфликтов.
23. Невербальный аспект делового общения.
24. Внешний облик делового человека: требования этикета.
25. Этикет деловой переписки.
26. Деловой разговор как разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору.
27. Слушание в процессе деловой коммуникации. Виды и техника слушания.
28. Правила установления обратной связи. Вопрос-ответная форма в речевой коммуникации.
29 Диалог как специфический вид делового разговора.
30. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений. Особенности и законы публичной речи.

31. Аргументация как логико-коммуникативная процедура, ее роль в деловом общении.

32. Письменная коммуникация в деловом общении, ее виды.

33. Структура и правила составления делового письма.

34. Понятие официально-делового стиля делового общения, активная лексика официально-деловой речи.

35. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении.

36. Невербальные средства делового общения, их виды.

37. Психология делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга.

38. Психологические техники создания благоприятного впечатления о себе.

39. Деловая беседа: ее функции и правила ведения.

40. Организация и проведение деловых совещаний.

41. Сущность, виды и функции переговоров.

42. Динамика переговоров: подготовка к переговорам и основные этапы их ведения.

43. Сущность, структура и функции конфликта.

44. Стратегии конфликтного поведения.

45. Технологии урегулирования и разрешения конфликтов.

46. Управление конфликтом, его виды.

47. Конфликты в организациях.

48. Понятие деловой этики, ее роль в профессиональной деятельности.

49. Этические принципы и нормы деловых отношений в организациях.

50. Этика бизнеса.