

Департамент образования, культуры и спорта
Ненецкого автономного округа
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ненецкого автономного округа
«Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»
(ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Нарьян-Мар
2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 19.02.03 Технология хлеба, кондитерских и макаронных изделий, входящей в состав укрупнённой группы специальностей среднего профессионального образования 19.00.00 Промышленная экология и биотехнология.

Организация-разработчик: ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова».

Разработчик:

Рочева Людмила Леонидовна, преподаватель ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно – экономический техникум имени В.Г. Волкова»

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен к утверждению на заседании предметно – цикловой комиссий гуманитарно-правовых дисциплин ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно – экономический техникум имени В.Г. Волкова».

Заключение предметно-цикловой комиссии гуманитарно-правовых дисциплин № 9 от «20» мая 2022 года.

Председатель ПЦК: _____/Е.А. Ноготыся/

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1. Область применения.....	4
2. Контрольно-оценочные средства для текущего контроля.....	5
2.1. Комплект материалов для проведения тестового контроля.....	5
2.2. Комплект материалов для проведения практических занятий.....	13
3. Контрольно-оценочные средства для промежуточной аттестации...	14

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

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

ФОС учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме недифференцированного зачета.

ФОС учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 19.02.03 Технология хлеба, кондитерских и макаронных изделий, входящей в состав укрупнённой группы специальностей среднего профессионального образования 19.00.00 Промышленная экология и биотехнология.

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1 Комплект материалов для проведения тестового контроля

Раздел 2. Психология общения

1. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многоплановый процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

3. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

4. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

5. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

а) прагматическая;

б) формирующая;

в) подтверждения;

г) организации и поддержания межличностных отношений;

д) внутриличностная.

6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

8. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберите? Ответ поясните.

9. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

11. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом первичности».

12. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

13. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

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. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

- а) внешняя атрибуция;
- б) внутренняя атрибуция;
- в) стимульная атрибуция.

16. В учебнике по психологии (Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А. Психология: 8—11 классы. — СПб., 2000) описывается такой эксперимент:

к студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

- а) идентификация;
- б) аттракция;
- в) стереотипизация;
- г) каузальная атрибуция?

17. Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

18. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

19. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

20. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

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

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

22. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

23. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

24. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

25. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

а) да;

б) нет.

Ответ поясните на примере.

26. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

а) расслабленная улыбка;

б) смущенная улыбка;

в) усмешка.

27. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

а) неуверенность;

б) превосходство и гордость;

в) скрытое наблюдение.

28. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

а) презрение;

б) интерес к собеседнику и его признание;

в) проявление подчеркнутого неуважения.

29. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

а) культурные различия;

б) социально-возрастные различия;

в) половые различия.

30. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;

в) партнер слышит только то, что хочет услышать;

г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

31. Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

32. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;

б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;

в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

33. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

34. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;

в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

Критерии оценки:

Макс- 57 баллов;

«5» - 46-57 б.; «4» - 35-45 б.; «3» - 28-34 б.; «2» - 28 баллов и меньше

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров;

б) коммуникативные барьеры;

в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

г) бестактность;

д) неконтролируемость эмоционального состояния;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

3. Конфликтная ситуация — это:

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

б) накопившиеся противоречия;

в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

5. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда, на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

11. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

12. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

Критерии оценки:

За каждый правильный ответ 1 балл:

Максимум - 31 баллов;

«5» - 31-28 б.; «4» - 23-27 б.;

«3» - 19-22 б.; «2» - 18 баллов и меньше

2.2. Комплект материалов для проведения практических занятий

Практическое занятие №1. «Познай себя».

Диагностический инструментарий:

«Организованный ли вы человек?», «Ваши эмпатические способности», «Оценка агрессивности в отношениях».

Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Практическое занятие №2.

Решение практических задач по транзактному анализу общения. Опросник «Ваш стиль делового общения».

Практическое занятие №3.

Анализ производственных конфликтов.

Практическое занятие №4.

Самооценка стрессоустойчивости. Опросники «Самооценка стрессоустойчивости» и «Профессиональное выгорание». Анализ самодиагностики.

3. Контрольно-оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачёту:

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Структура и средства общения.
3. Характеристика и содержание общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Структура и виды невербального поведения в общении.
8. Кинесические средства общения.
9. Просодические и экстралингвистические средства общения.
10. Такесические средства общения.
11. Проксемические средства общения.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Психологические характеристики стилей общения.
14. Деловое общение, его виды и формы.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
17. Психологические приемы влияния на партнеров.
18. Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров.
19. Психологические приемы убеждения в споре.
20. Вопросы в споре и виды ответов.
21. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
22. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений
23. Понятие конфликта и его социальная роль.
24. Классификация конфликтов и их психологическая характеристика.
25. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
26. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
27. Пути к самореализации в процессе оптимизации делового общения.
28. Понятие: этика и мораль. Категории этики.
29. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
30. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Зачётная работа

1 вариант

1. Психология – это:
 - 1) наука о поведении;
 - 2) наука о закономерностях развития и функционирования психики, как особой формы жизнедеятельности.
 - 3) научное исследование поведения и внутренних психических процессов и практическое применение получаемых знаний.
2. Общение это-
 - 1) Процесс взаимного переживания событий, фактов действительности;
 - 2) Процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании;
 - 3) Процесс установления и развития контактов между людьми.
3. Дайте определение невербального средства общения – такесика.
 - 1) Пространственная ориентация партнёров в момент общения;
 - 2) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
 - 3) Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
4. Какой из психологических механизмов общения выступает как стремление «уподобить себя ему»?
 - 1) Эмпатия
 - 2) Рефлексия
 - 3) Идентификация
 - 4) Фактор привлекательности.
5. Составьте пары, соединив термин с определением:

1. Коммуникация.	А. познание другого человека, основанное на формировании позитивного отношения к нему.
2. Аттракция.	Б. обмен информацией между двумя или большим количеством людей.
3. Эффект ореола.	С. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека.
4. Каузальная атрибуция.	Д. приписывание несуществующих черт человеку в зависимости от полученной информации.

6. Назовите особенности неререфлексивного слушания.
 - 1) Используется в основном в деловом общении;
 - 2) Используется в основном в межличностном общении;
 - 3) Требуется перефразирования.
7. Выберите прилагательные, характеризующие стили общения.
 - 1) Непосредственное
 - 2) Ритуальное
 - 3) Манипулятивное
 - 4) Девиантное

8. Согласно, какой теории взаимодействия люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая всевозможные вознаграждения и затраты?

- 1) Теория обмена Дж. Хоманса;
- 2) Теория «символический интеракционизм»;
- 3) Теория управления впечатлениями Э. Гофмана;
- 4) Трансакционный анализ Э. Берна.

9. Установите соответствие между основными знаковыми системами и деталями, признаками, особенностями их выражающими:

А.Оптико-кинетическая система	1.тембр голоса
Б.Паралингвистическая система	2.пауза
В.Экстралингвистическая система	3.поза
	4.жест
	5.кашель

10. Дайте определение понятию «деловое общение».

11. Соотнесите виды публичных выступлений с их целью:

1.информационные	А. приветствие официальной делегации, официальный тост
2.протоколно - этикетные	Б. рекламное выступление, агитационное выступление
3.убеждающие	С. Научный доклад, сообщение, рассказ о каком – либо случае

12. Дайте определение понятию «толерантность».

13. Дайте определение понятию «конфликт».

14. Перечислите все стратегии поведения в конфликтной ситуации.

15. Дайте определение понятию «стресс».

16. Дайте определение понятию «этикет».

17. Дайте определение понятию «профессиональная этика».

18. Перечислите, что входит в профессиональные моральные нормы?

19. Что из перечисленного относится к интеллектуальным признакам стресса?

- а) Преобладание негативных мыслей
- б) Потеря аппетита
- в) Возрастание ошибок при выполнении привычных действий
- г) трудность сосредоточения
- д) ухудшение показателей памяти
- е) Низкая продуктивность деятельности
- ж) Дрожание голоса
- з) Постоянное и бесплодное вращение мыслей вокруг одной проблемы
- и) Повышенная отвлекаемость
- к) Уменьшение времени, которое уделяется на общение с близкими или друзьями

20. Выберите, что из перечисленного относится к аспектам профессионального выгорания:

- а) снижение самооценки
- б) конфликтность
- в) флегматичность
- г) одиночество
- д) стрессоустойчивость
- е) эмоциональное истощение, соматизация

21. Как избежать симптома профессионального выгорания?

Критерии оценки:

Мах. 46 б – 100%

46-43 б-«5»

42 – 38 б-«4», 37-30 б-«3», менее 29 б – «2»

2 вариант.

1. Психология – это:

- 1) наука о поведении;
- 2) научное исследование поведения и внутренних психических процессов и практическое применение получаемых знаний;
- 3) наука о закономерностях развития и функционирования психики, как особой формы жизнедеятельности.

2. Цель делового общения:

- 1) Приобщение инициаторов общения к ценностям партнёра;
- 2) Находится вне самого взаимодействия субъектов;
- 3) Находится в самом взаимодействии субъектов.

3. Дайте определение невербального средства общения – кинесика.

- 1) Пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- 2) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- 3) Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

4. Какой из психологических механизмов общения требует выраженного «сопереживания»?

- 1) Эмпатия
- 2) Рефлексия
- 3) Идентификация
- 4) Фактор привлекательности.

5. Составьте пары, соединив термин с определением:

1. Аттракция.	А. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека.
2. Коммуникация	Б. обмен информацией между двумя или большим количеством людей.
3. Каузальная атрибуция	С. познание другого человека, основанное на формировании позитивного отношения к нему.
4. Эффект ореола.	Д. приписывание несуществующих черт человеку в зависимости от полученной информации.

6. Назовите особенности рефлексивного слушания.

- 1) Используется в основном в деловом общении;
- 2) Используется в основном в межличностном общении;
- 3) Требуется перефразирования.

7. Выберите прилагательные, характеризующие стили общения.

- 1) Опосредованное
- 2) Ритуальное
- 3) Манипулятивное
- 4) Отклоняющееся.

8. Согласно, какой теории взаимодействия люди взаимодействуют друг с другом подобно актёрам, чтобы создать определённые впечатления о себе?

- 1) Теория «символический интеракционизм»;
- 2) Теория обмена Дж. Хоманса;
- 3) Теория управления впечатлениями Э. Гофмана;
- 4) Трансакционный анализ Э. Берна.

9. Установите соответствие между основными знаковыми системами и деталями, признаками, особенностями их выражающими:

А.Оптико-кинетическая система	1.громкость
Б.Паралингвистическая система	2.ритм
В.Экстралингвистическая система	3.походка
	4.мимика
	5.смех

10. Дайте определение понятию «деловая беседа».

11. Составьте пары, соединив термин с определением:

1. Дискуссия	А. Публичный спор на научную или общественную тему.
2. Диспут	Б. спор, при котором имеется конфронтация, противостояние, противоборство идей и речей.
3. Полемика	С. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск и выявление истины, нахождение правильного решения спорного вопроса, удовлетворяющего все стороны.

12. Дайте определение понятию «дистресс».
13. Что из перечисленного относится к толерантной личности?
- 1) Терпимость к чужому мнению, поведению.
 - 2) Уважение прав других
 - 3) Непонимание
 - 4) Эгоизм
 - 5) Принятие другого таким, какой он есть
 - 6) Игнорирование
14. Дайте определение понятию «конфликт».
15. Дайте определение понятию «этика».
16. Перечислите категории этики.
17. Дайте определение понятию «деловой этикет».
18. Дайте определение понятию «профессиональное выгорание».
19. Что из перечисленного относится к поведенческим признакам стресса?
- а) Преобладание негативных мыслей
 - б) Потеря аппетита
 - в) Возрастание ошибок при выполнении привычных действий
 - г) трудность сосредоточения
 - д) ухудшение показателей памяти
 - е) Низкая продуктивность деятельности
 - ж) Дрожание голоса
 - з) Постоянное и бесплодное вращение мыслей вокруг одной проблемы
 - и) Повышенная отвлекаемость
 - к) Уменьшение времени, которое уделяется на общение с близкими или друзьями
20. Какая стадия профессионального выгорания характеризуется тем, что возникают недоразумения с клиентами, начинают с пренебрежением говорить о некоторых из них, с трудом сдерживают антипатию и вспышки раздражения?
- а) первая
 - б) вторая
 - в) третья
21. Перечислите методы нейтрализации стресса.

Критерии оценки:

Мах. 46 б – 100%

46-43 б-«5»

42 – 38 б-«4», 37-30 б-«3», менее 29 б – «2»