

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОП.14 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Укрупненная группа: 20.00.00 Техносферная безопасность и
природообустройство

Специальность: 20.02.04 Пожарная безопасность
(базовый уровень подготовки)

Квалификация: техник

Форма обучения: очная

г. Южно-Сахалинск
2025г.

Комплект контрольно-оценочных средств общепрофессиональной дисциплины **ОП.14 Психология общения** разработан на основе ФГОС СПО по специальности **20.02.04 Пожарная безопасность**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 18 апреля 2014 г. № 354 и рабочей программы дисциплины ОП.14 Психология общения

Разработчик: Шадрина О.И. преподаватель ПТК СахГУ

Одобрено на заседании ПЦК
Социальных и общественно-правовых дисциплин
Протокол № 40 от «07» декаб 2021г.
Председатель ПЦК

 А.И. Николаенко

Общие положения

Результатом освоения учебной дисциплины **ОП.14 Психология общения** являются освоенные умения и усвоенные знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Формой аттестации по учебной дисциплине являются:

4 семестр – дифференцированный зачет

1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

1.1. Освоенные умения:

У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

1.2. Усвоенные знания:

З.1. Взаимосвязь общения и деятельности.

З.2. Цели, функции, виды и уровни общения.

З.3. Роли и ролевые ожидания в общении.

З.4. Виды социальных взаимодействий.

З.5. Механизмы взаимопонимания в общении.

З.6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

З.7. Этические принципы общения.

З.8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.3. Формируемые компетенции

Общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, людьми, находящимися в зонах пожара.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

2. Распределение оценочных средств по элементам знаний, умений и компетенциями текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Раздел дисциплины	Коды оцениваемых знаний	Коды оцениваемых умений	Коды формируемых ПК, ОК	Формы текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1.	Раздел 1. Теоретические основы психологии общения	3.1., 3.2., 3.3.	У.1.	ОК.1, ОК. 6.	Эссе, взаимопроверка, резюме, тестовый опрос
2.	Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения	3.3., 3.4., 3.5., 3.6.	У.1., У.2.	ОК.3., ОК.6.	Тематическое портфолио, кейс-задача, тестовый опрос
3.	Раздел 3. Деловое общение, его виды и формы	3.4., 3.5., 3.6. 3.7., 3.8	У.1., У.2.	ОК.1., ОК.2., ОК.3., ОК.8., ОК.9.	Тематическое портфолио, кейс-задача, тестовый опрос,
4.	Промежуточная аттестация	3.4., 3.5., 3.6. 3.7., 3.8	У.1., У.2.	ОК.1., ОК.2., ОК.3., ОК.8., ОК.9.	дифференцированный зачёт

3. Формы и содержание текущего контроля и оценивания по дисциплине 4 семестр

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения

Задание 1. Эссе: «Особенности общения в современном мире»

Форма проверки: эссе

Задание 2. Репродуктивного характера

Форма проверки: таблица

Из предложенных характеристик заполнить таблицу:

Параметры анализа коммуникативного процесса	Монологическое общение	Диалогическое общение
Психологическая установка коммуникатора		
Особенности общения		
Особенности организации коммуникативного пространства		

«Сверху вниз», «на равных», безличный характер, персонификация сообщения, учет индивидуальных особенностей, без учета особенностей реципиента, учет индивидуальных особенностей собеседника, без учета индивидуальных особенностей собеседника,

аксиоматическое содержание, открытое выражение своих чувств, дискуссионный характер содержания, невыраженная мимика, закрытые жесты, открытая жестикуляция, активная мимика, полифония, монофония, позиция «над», позиция «на равных».

Задание 3. Продуктивного характера.

Форма проверки: анализ манипуляций

«А слабо тебе», «Обезьяна на шее», «Меня рвут на части», «Казанская сирота», «Дитя на работе», «Обиделся».

Задание 4. Общение как фактор развития личности

Форма проверки: резюме

Упражнение 1. Выполните психологические тесты.

- «Приятный ли вы собеседник»;
- «Потребность в общении»;
- «Трансактный анализ общения»;
- «Определение уровня общительности».

Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме.

Упражнение 2. Проанализируйте свои особенности общения по трём его сторонам: -коммуникативной; интерактивной, перцептивной

Упражнение 3. Опишите и проанализируйте свои особенности вербального и невербального общения. Подготовьте информацию в виде резюме.

Задание 5. Продуктивного характера.

Форма проверки: резюме

Содержание текущего контроля: Опишите и проанализируйте свои особенности вербального и невербального общения. Подготовьте информацию в виде резюме.

Задание 6. Продуктивного характера.

Форма проверки: резюме

Упражнение 1. Выполните психологические тесты.

«Круг Айзенка»;

- «Тест на определение акцентуаций характера»;
- «Диагностика «помех» в установлении эмоциональных контактов»;
- «Поведенческие признаки коммуникативной толерантности».

Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме.

Упражнение 2. Сделайте выводы о собственной личности по следующему плану:

1. Мои преимущества (какие черты помогают мне быть успешным).
2. Мои ограничения (какие черты мешают мне достигать цели).
3. Наиболее подходящие виды профессиональной деятельности для меня, исходя из особенностей моего характера.
4. Возможные проблемы в общении.

Задание 7. Тестовый опрос

Форма проверки: тест и практическое задание.

Выбрать правильный ответ: (правильный ответ 1 балл)

1. Общение это процесс в ходе, которого:
 - а) информация передается, уточняется, формируется;
 - б) происходит взаимодействие и взаимовлияние партнеров;
 - в) информация передается, уточняется, формируется, происходит взаимодействие и взаимовлияние партнеров;
 - г) вид человеческой деятельности.
2. Общение выполняет следующие функции:

- а) психологические;
 - б) социальные;
 - в) инструментальные;
 - г) все ответы верны.
3. К особенностям общения в современном мире относятся:
- а) доминирование массового и опосредованного общения;
 - б) увеличение количества вынужденных контактов;
 - в) противоречия между формой, средствами общения и его содержанием, глубиной;
 - г) все ответы верны
4. Общение, при котором собеседники позитивно настроены по отношению друг к другу и воспринимают себя в качестве равноправного партнера, называется:
- а) диалогическое;
 - б) монологическое;
 - в) ритуальное;
 - г) светское.
5. Монологическое общение это:
- а) объект-объектное общение;
 - б) субъект-объектное общение;
 - в) субъект-субъектное общение;
 - г) все ответы верны.
6. Манипуляция – это:
- а) психологическая игра, целью которой является побуждение собеседника к действиям, которые он сам не хотел бы выполнять;
 - б) пробуждение в собеседнике хорошего к себе отношения;
 - в) отработка у личности таких черт характера, как притворство, лицемерие, неискренность;
 - г) все ответы верны.
7. Выделяют следующие стратегии общения:
- а) открытое – закрытое общение;
 - б) монологическое – диалогическое общение;
 - в) ролевое – личностное общение;
 - г) все ответы верны.
8. К коммуникативным барьерам относятся:
- а) барьеры непонимания;
 - б) барьеры социально-культурных различий;
 - в) барьеры отношений;
 - г) все ответы верны.
9. Репрезентативная система человека может включать в себя:
- а) визуальную модель восприятия;
 - б) кинестетическую модель восприятия;
 - в) аудиальную модель восприятия
 - г) все ответы верны
10. Установить взаимозависимость между типами манипуляторов:

1. Диктатор	1. Защитник
2. Хулиган	2. Тряпка
3. Судья	3. Прилипала
4. Вычислитель	4. Славный парень

Решить психологические задачи: (правильный ответ 2 балла)

1. Если в общении мы ориентированы на собеседника, а не на себя, то мы говорим слишком длинно, так, что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было в начале. Верно это утверждение или нет? Объясните почему.

2. Наиболее эффективной формой общения является диалог, так как позволяет задавать уточняющие вопросы. Верно это утверждение или нет? Аргументируйте свой ответ

Ключ:

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ответ	В	Г	Г	А	Б	А	Г	Г	Г	1-2 2-4 3-1 4-3

Раздел 2. «Прикладные аспекты психологии общения»

Задание 1.

Форма проверки: презентация

Темы: «Невербальные средства общения», «Барьеры коммуникации», «Коммуникативная компетентность личности»

Задание 2. Продуктивного характера. Решение психологических задач:

Форма проверки: кейс-задача

Задача 1. Опишите возможные цели общения участников следующих диалогов:

1. А. Хочешь чаю?
Б. Нет, я уже пила.
2. А. Как ты себя чувствуешь?
Б. Почему ты спрашиваешь, я плохо выгляжу?
3. А. Здравствуй, послушай, что я тебе скажу...
Б. Извини, я спешу...
4. А. Хорошо бы прогуляться, погода отличная...
Б. Это для кого-то, но не для меня.

Задача 2. Определите тип трансакций.

1. Отец. Не хочется даже смотреть в дневник. Когда-нибудь будет в нем что-то приятное?
Сын. Это мой дневник. Я сам в него буду смотреть.
2. А. Раньше у учителя авторитет был. Родители чуть ли не в пояс ему кланялись.
Б. Да, этого теперь нет и не будет.
3. Учитель: У вашего сына резко снизилась успеваемость.
Отец. Я университетов не кончал. Я же не учитель, это Ваша работа.

Задание 3.

Форма проверки: кейс-задача «Анализ структуры конфликта по произведению Н.В.Гоголя «Повесть о том, как поссорились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем».

Задание 4. Тестирование по разделу

Форма проверки: тест и практическое задание.

Выбрать правильный ответ

1. К психологическим механизмам понимания другого человека относятся:
 - а) идентификация, проекция, эффект установки;
 - б) идентификация, проекция, рефлексия;
 - в) идентификация, эмпатия, рефлексия;

г) эмпатия, проекция, рефлексия.

2. Восприятие человека зависит:

- а) от личного опыта, целей, установок, эмоционального состояния;
- б) от знаний, умений и навыков общения;
- в) от того насколько точно человек может «подстраиваться» под собеседника;
- г) все ответы верны.

3. Психологи установили, что в процессе взаимодействия:

- а) от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет вербальных средств выражения;
- б) от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения;
- в) одинаково ($\approx 50\%$) участвуют как вербальные, так и невербальные средства коммуникации;
- г) все ответы верны.

4. Репрезентативная система человека может включать в себя:

- а) визуальную модель восприятия;
- б) кинестетическую модель восприятия;
- в) аудиальную модель восприятия;
- г) все ответы верны.

5. К коммуникативным барьерам относятся:

- а) барьеры непонимания;
- б) барьеры социально-культурных различий;
- в) барьеры отношений;
- г) все ответы верны.

6. Акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой информации называется:

- а) перцепцией;
- б) интеракцией;
- в) коммуникацией;
- г) все ответы верны.

7. Идентификация – это механизм социальной перцепции, который:

- а) позволяет осознать состояние другого на рациональном уровне;
- б) позволяет осознать состояние другого на эмоциональном уровне;
- в) позволяет осознать как человек воспринимается партнером по общению;
- г) все ответы верны.

8. Воспринимая человека мы обращаем внимание на:

- а) физический облик;
- б) оформление внешности;
- в) функционально-динамические особенности;
- г) все ответы верны.

9. Стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:

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

10. Главным в предотвращении конфликта является:

- а) учет индивидуальных особенностей участников общения;
- б) учет времени возникновения конфликтной ситуации;
- в) изменение образов конфликтной ситуации;
- г) правильные действия участников общения.

Решить психологические задачи: (правильный ответ 2 балла)

1. Какое воздействие на людей оказывают средства массовой информации? Какие социально-психологические механизмы при этом участвуют? Аргументируйте свой ответ.

2. В толпе незнакомых людей вам надо выбрать тех, кто знает друг друга. Сумеете ли вы это сделать и почему?
3. Вам поручили подобрать актрису на роль Машеньки в фильме «Три медведя» (по известной сказке). Какую вы будете выбирать героиню? Почему именно такую?
4. Приведите примеры стереотипов восприятия.
5. Почему в толпе человек чувствует себя уверенно и не сомневается в тех действиях, в которые его вовлекает толпа? Аргументируйте свой ответ.

Ответы на вопросы теста:

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ответ	В	А	Б	Г	Г	В	А	Г	Б	В

Раздел 3. Деловое общение, его виды и формы

Задание 1.

Форма проверки: презентация, текст выступления

Темы: «Особенности этики делового общения традиционного общества», «Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного», «Культура делового общения», «Национальные черты деловых людей, их учет в процессе общения».

Задание 2. Продуктивного характера.

Форма проверки: кейс-задача

1. Решение кейс-задач. Определить было ли в ситуации общение. Обосновать свой ответ

Ситуация №1: руководитель дает распоряжения и указания своим сотрудникам, ставит перед ними задачу, определяет сроки исполнения. Сотрудники внимательно слушают.

Ситуация №2: Руководитель не только ставит задачу перед своими сотрудниками, но и выслушивает их мнение о возможностях ее решения. И по ходу решения задачи стремится собрать необходимую информацию о том, как решается задача, где возникают затруднения и в чем именно.

Ситуация №3: При выполнении производственной задачи между сотрудниками и руководителем возникают ситуации партнерских взаимоотношений, желание помочь друг другу, идет активный диалог и обсуждение того, как лучше решить производственную задачу.

Ситуация №4: Руководитель вместе с сотрудниками своего коллектива ищет «слабые» места, противоречия, проблемы в деятельности своего коллектива и подбирают неординарные решения. Выдвигают разные версии, подходы, способы решения. Все работают единой командой.

2. Представьте себе следующую ситуацию:

Раздается стук в дверь. Дверь кабинета широко открывается, в кабинет стремительно заходит молодой человек, на ходу здоровается, и не дожидаясь, ни ответа на приветствие, ни приглашения сесть, не обращая внимания на то, чем сотрудник занят, располагается на стуле и действует по «программе»: достает рекламные материалы, документы, начинает рассказывать и показывать, при этом почти не глядя на собеседника. Звучат фразы «Я хочу вам предложить...», «Я думаю, вам это будет интересно...». Молодой человек воодушевлен своим красноречием, но когда он, наконец, обратит внимание на сотрудника, может оказаться...

Предскажите результат делового разговора, учитывая:

а) что у каждого из партнеров могут быть определенные намерения, которые вытекают из потребностей;

б) фон общения.

Задание 4. Составление резюме

Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон

Личные сведения	Дата и место рождения
	Семейное положение
Цель	Описание искомой должности или работы
Образование	Перечисление учебных мест, включающее даты, названия учебных заведений, специальностей, полученных документов
Опыт работы	Перечисление работ в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего места работы, включающее дату, место работы, занимаемую должность, функции, достижения
Дополнительные сведения	Достижения, знания и навыки, владение иностранными языками, навыки работы на компьютере, наличие водительских прав, общественная работа, хобби, личные качества

Дата составления резюме

Подпись

5. Определить какие методы снятия напряжения возможны в различных ситуациях общения:

- 1) дать возможность партнеру выговориться;
- 2) сообщить о своем эмоциональном состоянии партнеру;
- 3) подчеркивание общности, сходства интересов, цели, мнений;
- 4) проявление интереса к проблемам партнера;
- 5) признание своей неправоты;
- 6) предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации;
- 7) обращение к фактам.

6. Определить какие факторы не способствуют снятию напряжения:

- 1) перебивание партнера;
- 2) негативная оценка личности собеседника;
- 3) подчеркивание разницы между собой и партнером;
- 4) преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего вклада;
- 5) резкое ускорение темпа и громкости беседы;
- 6) избегание пространственной близости и контакта глаз.

Задание 3. Продуктивного характера. Публичное выступление

Форма проверки: выступление и презентация

Задание 1. Составить текст выступления.

Задание 2. Подготовка презентации (согласно требованиям).

Задание 3. Практика произнесения вслух

Методические рекомендации: при работе над выступлением изучить лекцию на тему: Характеристика публичной речи.

Согласно структуре определить цели выступления, отбор материала, создание плана выступления, включение приемов привлечения внимания слушателей, подбор слов для выступления.

Формы и методы контроля: текст выступления, презентация

Примерные темы выступления

1. Агрессия и ее проявление в общении.
2. Виды конфликтов. Пути их разрешения.
3. Изучение особенностей поведения подростка в конфликте.

4. Индивидуально-психологические особенности подростков, принадлежащих к субкультуре (выбор субкультуры).
5. Интересы и ценностные ориентации у представителей подростковых субкультур.
6. Интернет-зависимость у молодежи.
7. Межличностные конфликты: методы урегулирования.
8. Межличностные конфликты: причины и мотивы возникновения.
9. Молодежный сленг как форма самоутверждения.
10. Некоторые трудности общения в юношеском возрасте.
11. Образ преподавателя глазами современных студентов.
12. Определение манипуляций в студенческой среде.
13. Особенности межличностного восприятия.
14. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Пути разрешения конфликта.
15. Проблемы межличностного общения на производстве.
16. Проблемы общения со сверстниками
17. Роль эмоций в межличностном общении преподавателя и студента.
18. Сквернословие в жизни студентов.
19. Стереотип восприятия образа преподавателя современными студентами.
20. Общение и темперамент
21. Невербальное общение
22. Общение – основа развития личности
23. Виды конфликтов. Пути разрешения
24. Молодежная субкультура
25. Исследование причин появления стресса и методов борьбы с ним.
26. Процесс оценки людей друг другом.
27. Трудности в межличностном общении.
28. Конфликты. Причины возникновения. Способы урегулирования.
29. Причины появления стресса и методы борьбы с ним.
30. Процесс оценки людей друг другом. Наука о красоте.
31. Сквернословие в ранней юности. Причины и методы устранения

Требования к выступлению:

1. Не более 3 листов формата А 4.
2. Тема работы должна быть сформулирована грамотно, с литературной точки зрения, и привлекать внимание слушателя.
3. Титульный лист, текст выступления, введение, основную часть, заключение, список литературы.

Требования к оформлению медиафайлов:

1. Количество слайдов – не менее 10-15
2. Информативность
3. Наглядность
4. Грамотность изложения материала
5. Наличие таблиц, блок-схем, графиков
6. На первом слайде необходимо указывать название дисциплины, тему презентации, Ф.И.О. преподавателя, Ф.И.О. студента или группы студентов, подготовивших презентацию
7. На последнем слайде необходимо указать список использованных источников

Задание 4.

Форма проверки: дифференцированный зачет

4 Формы и содержание промежуточной аттестации

4 семестр – дифференцированный зачет

Задание 1. Выбрать правильный ответ: (один вариант ответа). Правильный ответ 1 балл.

1. Общение это процесс в ходе, которого:
 - а) информация передается, уточняется, формируется;
 - б) происходит взаимодействие и взаимовлияние партнеров;
 - в) информация передается, уточняется, формируется, происходит взаимодействие и взаимовлияние партнеров;
 - г) вид человеческой деятельности.
2. Общение выполняет следующие функции:
 - а) психологические;
 - б) социальные;
 - в) инструментальные;
 - г) все ответы верны.
3. К особенностям общения в современном мире относятся:
 - а) доминирование массового и опосредованного общения;
 - б) увеличение количества вынужденных контактов;
 - в) противоречия между формой, средствами общения и его содержанием, глубиной;
 - г) все ответы верны
4. По концепции Г.М.Андреевой и Б.Д.Парыгина подход к личности как субъекту общения определяется следующими характеристиками:
 - а) типологической;
 - б) статусной;
 - в) диспозиционной;
 - г) технологической;
 - д) все ответы верны.
5. Общение, при котором собеседники позитивно настроены по отношению друг к другу и воспринимают себя в качестве равноправного партнера, называется:
 - а) диалогическое;
 - б) монологическое;
 - в) ритуальное;
 - г) светское.
6. Монологическое общение это:
 - а) объект-объектное общение;
 - б) субъект-объектное общение;
 - в) субъект-субъектное общение;
 - г) все ответы верны.
7. Манипуляция – это:
 - а) психологическая игра, целью которой является побуждение собеседника к действиям, которые он сам не хотел бы выполнять;
 - б) пробуждение в собеседнике хорошего к себе отношения;
 - в) отработка у личности таких черт характера, как притворство, лицемерие, неискренность;
 - г) все ответы верны.
8. Выделяют следующие стратегии общения:
 - а) открытое – закрытое общение;
 - б) монологическое – диалогическое общение;
 - в) ролевое – личностное общение;
 - г) все ответы верны.
9. Эмпатия – это механизм социальной перцепции, который...
 - а) позволяет осознать состояние другого человека на рациональном уровне;
 - б) позволяет осознать состояние другого человека на эмоциональном уровне;
 - в) позволяет осознать, как я воспринимаюсь партнерами по общению;

г) все ответы верны.

10. К коммуникативным барьерам относятся:

- а) барьеры непонимания;
- б) барьеры социально-культурных различий;
- в) барьеры отношений;
- г) все ответы верны.

11. Акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой информации называется:

- а) перцепцией;
- б) интеракцией;
- в) коммуникацией;
- г) все ответы верны.

12. Идентификация – это механизм социальной перцепции, который:

- а) позволяет осознать состояние другого на рациональном уровне;
- б) позволяет осознать состояние другого на эмоциональном уровне;
- в) позволяет осознать как человек воспринимается партнером по общению;
- г) все ответы верны.

13. Воспринимая человека мы обращаем внимание на:

- а) физический облик;
- б) оформление внешности;
- в) функционально-динамические особенности;
- г) все ответы верны.

14. Стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:

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

15. Главным в предотвращении конфликта является:

- а) учет индивидуальных особенностей участников общения;
- б) учет времени возникновения конфликтной ситуации;
- в) изменение образов конфликтной ситуации;
- г) правильные действия участников общения.

16. Психологи установили, что в процессе взаимодействия:

- а) от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет вербальных средств выражения;
- б) от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения;
- в) одинаково ($\approx 50\%$) участвуют как вербальные, так и невербальные средства коммуникации;
- г) все ответы верны.

17. Репрезентативная система человека может включать в себя:

- а) визуальную модель восприятия;
- б) кинестетическую модель восприятия;
- в) аудиальную модель восприятия;
- г) все ответы верны.

18. К невербальным средствам общения относятся:

- а) кинесика;
- б) проксемика;
- в) пара и экстралингвистика;
- г) визуальный контакт;
- д) все ответы верны.

19. Согласно концепции Э. Берна в состоянии «Я – родитель» играют роли:

- а) старого отца, старшей сестры и так далее;

- б) сотрудника, равноправного партнера;
 - в) маленького ребенка;
 - г) все ответы верны.
20. Конфликтное общение – это
- а) то, которое устраивает партнеров, комфортное;
 - б) то, которое не устраивает партнеров и может привести к разрыву отношений;
 - в) то, которое основывается на соблюдении определенных ритуалов;
 - г) все ответы верны.
21. Рефлексия – это:
- а) употребление себя другому на рациональном уровне;
 - б) употребление себя другому на эмоциональном уровне;
 - в) осознание того, как я воспринимаюсь партнером по общению;
 - г) все ответы верны.
22. «Карающий родитель»:
- а) указывает, приказывает, критикует;
 - б) советует в мягкой форме, защищает, опекает;
 - в) сочувствует, жалеет, заботится;
 - г) все ответы верны.
23. Стереотипы восприятия – это:
- а) привычные, упрощенные представления о других людях;
 - б) эмоциональная оценка каждого как «хорошего» или «плохого»;
 - в) неосознаваемая готовность человека воспринимать что-либо определенным образом;
 - г) все ответы верны.
24. Коммуникативная компетентность – это:
- а) передача информации сверху вниз;
 - б) передача информации в горизонтальном направлении;
 - в) способность устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми;
 - г) все ответы верны.
25. В деловом общении взаимодействие осуществляется:
- а) только с незнакомыми людьми;
 - б) только со знакомыми людьми;
 - в) только по поводу дела;
 - г) все ответы верны.
26. Выяснению реального значения сообщения помогают:
- а) выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование;
 - б) перебивание, поспешные выводы, поспешное возражение, непрошенные советы;
 - в) выяснение через перебивание, возражение;
 - г) все ответы верны.
27. Деловое общение можно охарактеризовать следующими особенностями (два варианта ответов):
- а) формализованность;
 - б) стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения;
 - в) цель общения – само общение;
 - г) преобладание информационной составляющей над эмоциональной.
28. Начиная деловую беседу лучше использовать фразу:
- а) «Я бы хотел ...»;
 - б) «Извините, что помешал ...»;
 - в) «Вам будет интересно узнать, что ...»;
 - г) все ответы верны.
29. Схема «Я – высказывания» включает в себя следующие элементы:
- а) описание ситуации, вызвавшей напряжение;
 - б) точное название своего чувства в этой ситуации;

в) называние причин этого чувства;

г) все ответы верны.

30. Публичная речь это:

а) особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения;

б) речь, адресованная определенной аудитории;

в) ораторская речь;

г) все ответы верны

31. К приемам привлечения внимания аудитории относятся: **(три варианта ответа)**

а) вопросно-ответный ход;

б) юмор;

в) сопереживание;

г) все ответы верны.

32. Открытые вопросы это те, которые:

а) требуют однозначного ответа «да» или «нет»;

б) на которые нельзя ответить «да» или «нет»;

в) на них не дается прямого ответа;

г) все ответы верны.

33. Деловую беседу облегчают:

а) невысказанные замечания;

б) ироничные замечания;

в) замечания с целью получения информации;

г) все ответы верны.

34. К психологическим приемам влияния на партнера в деловом общении относятся:

а) имя собственное;

б) «зеркало отношений»;

в) комплименты;

г) все ответы верны.

35. К общепринятым правилам ведения телефонных переговоров относятся:

а) лаконичность, логичность;

б) дружелюбный тон, обычная громкость голоса;

в) четкое произношение слов, средний темп речи;

г) все ответы верны.

Задание 2: (правильный ответ 2 балла)

1. После конфликтной ситуации Вы:

а) подумаете, чему Вас может научить конфликт;

б) посоветуетесь с друзьями;

в) не позволите сбить себя с толку;

г) будете постоянно чувствовать дискомфорт от последствий конфликтной ситуации;

д) будете избегать общения с неприятными Вам людьми;

е) выберете какие-либо иные стратегии поведения (укажите какие).

Объясните, почему Вы выбрали данную стратегию поведения.

2. Существует древняя притча о тачке:

«Трое везут тяжелые тачки с камнями. Прохожий задает каждому вопрос: «Что ты делаешь?» Первый отвечает: «Вот, везу эту проклятую тачку». Второй сказал: «Зарабатываю себе на хлеб». Третий произнес: «Строю город».

Обоснуйте с точки зрения психологии почему ответы такие разные.

3. Когда мы в жизни можем сказать: «Я понимаю этого человека»? Что есть «понимание» другого? Как оно проявляется? Приведите примеры Ваших отношений с родителями (или близкими друзьями) с точки зрения «понимания - непонимания».

4. Какими из перечисленных правил Вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1. Для того чтобы люди захотели с Вами общаться, Вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.
 2. Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать Вас часами.
 3. Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновенно, а в памяти остается порой навсегда.
 4. В разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.
 5. Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.
 6. Главное в общении – больше говорить, меньше слушать и не допускать в разговоре пауз.
 7. В разговоре надо стремиться, как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значимости.
- 5. В жизни бывает, что нас обижают.** Когда обиды становятся каждодневными, то любой из нас пытается перестать их замечать. Как тогда изменяется ваше общение с обидчиком? Какие средства общения Вы начинаете использовать, чтобы, с одной стороны, показать, что Вы обиделись, а с другой, что Вы уже устали обижаться?

Ключ к заданию 1

Задания	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.
Ответы	А	Г	Г	Д	А	Б	А	Г	Б	Г	В	А	Г
Задания	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.
Ответы	Б	В	Б	Г	Д	А	Б	Б	А	А	В	В	А
Задания	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.				
Ответы	А, Г	В	Г	Г	Г	Б	В,	Г	Г				

Критерии оценки:

- 40 – 45 баллов – отлично
- 35 – 39 баллов – хорошо
- 30 – 34 балла – удовлетворительно
- 0 – 29 баллов – неудовлетворительно

Критерии оценки:

Критерии оценки анализа ситуации:

Критерии оценки	Баллы
1 критерий: умение формулировать собственную точку зрения	
– собственная точка зрения сформулирована четко	1
– собственная точка зрения не сформулирована	0
– структура доказательств соблюдена.	1
– структура доказательств не соблюдена.	0
2 критерий: качество изложения материала	
– материал изложен логично, грамотно	2
– частично нарушена логика, имеются фактические и речевые ошибки	1
– материал изложен с нарушением стиля, с большим количеством фактических и речевых ошибок	0
Максимальный балл	4

Перевод баллов в качественную оценку:

4 балла	отлично
3 балла	хорошо
2 балл	удовлетворительно
1 – 0 баллов	неудовлетворительно

Критерии оценки кейс-задач:

Критерии оценки	Баллы
1 критерий. Соответствие решения сформулированным в кейсе заданиям	
– решение полностью соответствует	2
– решение соответствует частично	1
– решение не соответствует	0
2 критерий. Уровень теоретического анализа материалов кейса	
– глубокое, последовательное раскрытие решения проблемы с опорой на материалы кейса, прослеживается умение оценивать различные подходы и точки зрения на сущность излагаемого вопроса	2
– отмечаются нарушения в последовательности решения проблемы, не всегда верно интерпретируются материалы кейса в качестве доказательства правильности решения и (или) наблюдаются нарушения научного стиля изложения материала и речевые ошибки	1
– поверхностное раскрытие решения проблемы, отсутствие продуманной аргументации с опорой на материалы кейса, прослеживаются затруднения в оценке различных подходов и точек зрения на сущность излагаемого вопроса	0

Критерии оценки резюме

Критерии оценки	Баллы
1 критерий: умение формулировать собственную точку зрения	
– собственная точка зрения сформулирована четко	1
– собственная точка зрения не сформулирована	0
2 критерий: соблюдение структуры аргументации: тезисы+аргументы+выводы/суждения	
– структура доказательств соблюдена.	1
– структура доказательств не соблюдена.	0
3 критерий: качество изложения материала	
– материал изложен логично, грамотно, интересно читается	2
– частично нарушена логика, имеются фактические и речевые ошибки	1
– материал изложен с нарушением стиля, с большим количеством фактических и речевых ошибок	0
Максимальный балл	6
Перевод баллов в качественную оценку:	
4 балла	отлично
3 балла	хорошо
2 балла	удовлетворительно
1–0 баллов	неудовлетворительно

Критерии оценки устного ответа:

• в ходе собеседования студент ответил на все поставленные вопросы; • ответы полные, развернутые; • верно сформулированы все необходимые определения; • приведены примеры, иллюстрирующие верность суждений	отлично
• в ходе собеседования студент отвечает на 80 % всех	хорошо

вопросов, при этом все другие требования, предъявляемые к ответу на «отлично» выполнены в полной мере; • в ходе собеседования студент отвечает на все вопросы, но одно из требований, предъявляемых к ответу на «отлично» не выполнено.	
• в ходе собеседования студент отвечает верно на 60 % всех вопросов; • затрудняется привести примеры; • определения сформулированы не точно.	удовлетворительно
не может ответить ни на один поставленный вопрос.	неудовлетворительно

Критерии оценки результатов участия студентов в деловой игре:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются:

понимание и усвоение материала любой степени сложности; умений и навыков работы в команде, наблюдения и принятия решения, способностей контактировать и слушать других, риторических способностей, лидерских качеств; продуктивное мышление, наблюдательность, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются:

понимание и усвоение материала средней степени сложности; умений и навыков работы в команде, наблюдения и принятия решения, способностей контактировать и слушать других, риторических способностей, лидерских качеств; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются: определенная степень понимания основных понятий, включается в работу команды, делает попытку доказывать свою точку зрения.

Во всех иных случаях выставляется оценка «неудовлетворительно».

Критерии оценки публичного выступления

№ п/п	Положительный критерий	Оценка (1-5)	Отрицательный критерий
1	Вступление привлекает внимание слушателей, хочется узнать, что будет дальше	5, 4, 3, 2, 1	Вступление не интересное, внимание слушателей не удалось привлечь
2	Речь правильно поставлена, понятна всем окружающим	5, 4, 3, 2, 1	Речь не понятна
3	Выступление яркое и выразительное	5, 4, 3, 2, 1	Выступление монотонное, неинтересное
4	Высказывания оратора достоверные убедительные	5, 4, 3, 2, 1	Информация, которую доносит оратор, не убедительная, высказывания подвергаются сомнению.
5	Текст изложен логически правильно, подкреплён аргументами и фактами	5, 4, 3, 2, 1	Текст не логичен
6	Текст без ошибок	5, 4, 3, 2, 1	Речь с ошибками и словами-паразитами
7	Оратор отлично разбирается в теме, знает текст наизусть	5, 4, 3, 2, 1	Выступающий не разбирается в теме своего доклада
8	Оратор убежден в том, что его речь полезна и правдива	5, 4, 3, 2, 1	Оратор не уверен в правдивости собственной речи

9	Оратор правильно реагирует на вопросы слушателей, по возможности дает развернутые ответы	5, 4, 3, 2, 1	Выступающий вообще не реагирует на вопросы окружающих
10	Выступление состоит из кратких предложений, занимает не много времени	5, 4, 3, 2, 1	Речь слишком затянута
11	Запоминающееся заключение	5, 4, 3, 2, 1	Слабый вывод

Итого от 11 до 55 баллов

Перевод баллов в шкалу оценок:

48 – 55 баллов – отлично

39 – 47 баллов – хорошо

30 – 38 баллов – удовлетворительно

0 – 29 баллов – неудовлетворительно

Критерии оценивания студенческих презентаций:

Оформление слайдов	Параметры
Стиль	Соблюдать единого стиля оформления.
Фон	Фон должен соответствовать теме презентации
Использование цвета	○ Слайд не должен содержать более трех цветов ○ Фон и текст должны быть оформлены контрастными цветами
Анимационные эффекты	○ При оформлении слайда использовать возможности анимации ○ Анимационные эффекты не должны отвлекать внимание от содержания слайдов
Представление информации	Параметры
Содержание информации	○ Слайд должен содержать минимум информации ○ Информация должна быть изложена профессиональным языком ○ Содержание текста должно точно отражать этапы выполненной работы ○ Текст должен быть расположен на слайде так, чтобы его удобно было читать ○ В содержании текста должны быть ответы на проблемные вопросы ○ Текст должен соответствовать теме презентации
Расположение информации на странице	○ Предпочтительно горизонтальное расположение информации ○ Наиболее важная информация должна располагаться в центре ○ Надпись должна располагаться под картинкой
Шрифты	○ Для заголовка – не менее 24 ○ Для информации не менее – 18 ○ Лучше использовать один тип шрифта ○ Важную информацию лучше выделять жирным шрифтом, курсивом. Подчеркиванием ○ На слайде не должно быть много текста, оформленного прописными буквами

Выделения информации	На слайде не должно быть много выделенного текста (заголовки, важная информация)
Объем информации	○ Слайд не должен содержать большого количества информации ○ Лучше ключевые пункты располагать по одному на слайде
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: ○ с таблицами ○ с текстом ○ с диаграммами

Если студенческая работа отвечает всем требованиям критериев, то ей дается оценка **отлично**. Если при оценивании половина критерием отсутствует, то работа оценивается **удовлетворительно**. При незначительном нарушении или отсутствии каких-либо параметров в работе, она оценивается **хорошо**.

Список литературы:

Основные источники:

1. Бороздина Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560926>
2. Волков Б.С., Волкова Н.В., Орлова Е.А. Психология общения: педагогическое общение. Учебник для СПО. М.: Юрайт. 2022. 333 с.
3. Виговская Т.Н. Психология делового общения. Учебник ССУЗ. Саратов. Вузовское образование. 2023. 73 с.
4. Глазкова Н.Н. Психология общения. Учебное пособие. СПб.: 2024. 77 с.
5. Ефимова, Н. С. Социальная психология : учебник для вузов / Н. С. Ефимова, А. В. Литвинова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21672-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581897>
6. Ивлева Т.Н. Деловое общение. УМК. Кемерово, 2024. 92 с.
7. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения. Учебник СПО УМО, М.: Инфра М, 2023. 304 с.
8. Корягина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С.В. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт. 2022. 437 с.
9. Леонов Н.В. Психология общения. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2022. 193 с.
10. Леонов Н. И. Психология делового общения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564744> .
11. Панфилова А.П. Психология общения. М.: Академия, 2023. 368 с.
12. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д., Гафиатулина Н. Х. Психология делового общения. Учебное пособие. М.: Феникс. 2022. 298 с.
13. Столяренко Л. Д., Самыгин С. И. Психология общения. Учебник для колледжей. М.: Феникс. 2022. 318 с.

Дополнительные источники:

1. Андриенко Е.В. *Социальная психология: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений*. М.: Академия, 2024. 264 с.
2. Бережная М.С. Имидж руководителя ДОУ // *Психология управления*. 2022. № 5. С. 45-50.
3. Битянова М.Р. *Социальная психология: наука, практика и образ мыслей: учеб. пособие*. М.: ЭКСМО-Пресс, 2022. 576 с.
4. Бороздина Г.В. *Психология делового общения: Учебник*. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2022. 295 с.
5. Павлова Л.Г. *Основы делового общения: учеб пособие*. Ростов н/Д: Феникс, 2022. 311 с.
6. Столяренко Л.Д. *Психология делового общения и управления*. Серия «Учебники XXI века». Ростов н/Д: Феникс, 2021. 512 с.

Информационные электронные ресурсы:

1. Российский образовательный правовой портал www.law.edu.ru.
2. Российский портал открытого образования www.openet.ru.