

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Елабужский институт (филиал) КФУ



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
образовательной деятельности
Елабужского института КФУ
И.П. Мнхайлова
«01» марта 2024 г.
МП

Программа дисциплины (модуля)

ОГСЭ.05 Психология общения

Направление подготовки/специальность: 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Квалификация выпускника: Бухгалтер

Форма обучения: очная

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

г.Елабуга, 2024

1. Цели освоения дисциплины

формирование знаний по:

- возможной траектории профессионального развития и самообразования;
 - психологическим основам деятельности коллектива, психологическим особенностям личности;
 - психологическим основам эффективного взаимодействия с руководством, клиентами;
 - психологическим основам использования различных видов коммуникации
- формирование умений по:*
- определению необходимых ресурсов;
 - оцениванию результатов и последствий своих действий (самостоятельно или с помощью);
 - определению и выстраиванию траектории профессионального развития и самообразования;
 - организации работы коллектива и команды;
 - взаимодействию с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
 - владению навыками коммуникации в устной и письменной форме.

2. Место дисциплины в структуре ППСЗ

Дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является базовой дисциплиной и входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

При изучении этой дисциплины решаются задачи, связанные с формированием общей культуры, развития, воспитания и социализации личности. Осваивается на втором курсе (4 семестр).

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- психологические основы взаимодействия с руководством, клиентами;
- различные виды коммуникации в виде устной и письменной речи.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять необходимые ресурсы;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- взаимодействовать в устной и письменной форме.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоёмкости дисциплины (в часах) по видам нагрузки обучающегося и по разделам дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 42 часа.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет в 4 семестре.

№	Темы дисциплины	Семестр	Виды и часы аудиторной работы, их трудоёмкость (в часах)			Самостоятельная работа	Текущие формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	Тема 1 Психологические аспекты общения	4	10	4	0	0	Тест 1
2	Тема 2. Деловое общение	4	12	2	0	0	Тест 2
3	Тема 3 Конфликты в деловом общении	4	10	4	0	0	Тест 2
	Итого: 42		32	10	0	0	

**4.2. Содержание дисциплины ОГСЭ.05
«Психология общения»**

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов л/пр/сам	Уровени освоени
1	2		3	4
Тема 1 Психологические аспекты общения	Содержание учебного материала		14 (10/4/0)	
	1	Общение – основа человеческого бытия	10	1
	2	Классификация общения		
	3	Средства общения		
	4	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		
	5	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)		
	6	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)		
	7	Техники активного слушания		
	Практические занятия		4	2
	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.			
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к устному опросу по темам: Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2023). – Режим доступа: по подписке.		0	3
Тема 2. Деловое общение	Содержание учебного материала		14 (12/2/0)	2
	1	Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	12	1

	2	Этикет в профессиональной деятельности		
	3	Деловые переговоры.		
	Практическое занятие		2	2
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. 2. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 3 Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров			
	Самостоятельная работа обучающихся		0	3
Тема 3 Конфликты в деловом общении	Подготовка к контрольной работе. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2023). – Режим доступа: по подписке.			
	Содержание учебного материала		14 (10/4/0)	
	1	Конфликт его сущность	10	1
	2	Стратегии поведения в конфликтной ситуации		
	3	Стресс и его особенности		
	Практические занятия 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. 2. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации 3. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах		4	2
	Самостоятельная работа Подготовка к устному опросу по темам: Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стресс и его особенности Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL:		0	3

	https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2023). – Режим доступа: по подписке.		
Итого		42	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4.3. Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины

№	Раздел дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1	Тема 1 Психологические аспекты общения	Подготовка к устному опросу по темам: Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2023). – Режим доступа: по подписке.	0	Тест 1
2	Тема 2. Деловое общение	Подготовка к контрольной работе. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2023). – Режим доступа: по подписке.	0	Тест 2
3	Тема 3 Конфликты в деловом общении	Подготовка к устному опросу по темам: Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стресс и его особенности Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2023). – Режим доступа: по подписке.	0	Тест 2
ИТОГО			0	

5. Образовательные технологии

Освоение дисциплины «Психология общения» предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических

материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: выполнение ряда практических заданий с использованием профессиональных программных средств создания и ведения электронных баз данных; мультимедийных программ, включающих подготовку и выступления студентов на семинарских занятиях с фото-, аудио- и видеоматериалами по предложенной тематике. Выполнение заданий требует использования не только учебников и пособий, но и информации, содержащейся в Интернете.

На лекциях и практических занятиях используются:

- информационная и презентационная лекция;
- тестирование;
- коллективное выполнение заданий в подгруппах для обобщения тематического теоретического материала в схемах, таблицах.

Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах

Номер темы	Наименование темы	Форма проведения занятия	Объем в часах
Тема 1	Психологические аспекты общения	Проблемная лекция	2
Тема 2	Деловое общение	Проблемная лекция	2
Тема 3	Конфликты в деловом общении	Проблемная лекция	2
Всего часов			6

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Таблица соответствия компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5

ОК 04	Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; психологические основы взаимодействия с руководством, клиентами	Тест 1-2	Не знает. Демонстрирует частичные знания, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Тест 1-2	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

8. Методические указания для обучающихся при освоении дисциплины

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в осуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <http://dic.academic.ru>.

При подготовке к практическим работам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам).

Практические работы решаются в группе с обсуждением хода решения, применяемых способов, проверкой результатов и проведением работы над ошибками.

Задания на самостоятельную работу могут быть индивидуальными и общими.

При подготовке обучающихся по темам используются конспекты лекций и источники основной и дополнительной литературы. Подготовка докладов осуществляется с использованием нормативно-правовых документов и учебников.

Устный опрос по этой теме проводится в форме беседы. Работа на практических занятиях предполагает активное участие в дискуссиях и решении задач. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них.

Промежуточная аттестация по этой дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета. При подготовке к зачету необходимо опираться, прежде всего, на конспекты лекций, а также на источники, которые разбирались на занятиях в течение семестра. В каждом билете зачета содержится один вопрос.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература
Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-7768-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/165858 (дата обращения: 27.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1824952 (дата обращения: 27.09.2023). – Режим доступа: по подписке.
Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148562 (дата обращения: 27.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
Дополнительная литература
Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1039716 (дата обращения: 27.09.2023). – Режим доступа: по подписке.
Шувалова, И. А. Психология отношений на работе : практическое пособие для работника / И.А. Шувалова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. — 176 с. — DOI: https://doi.org/10.12737/1738-8 . - ISBN 978-5-369-01738-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2029832 (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661> (дата обращения: 27.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва : РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> (дата обращения: 27.09.2023). – Режим доступа: по подписке.

Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-5572-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html> (дата обращения: 27.09.2023). - Режим доступа : по подписке.

10. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Наименование дисциплины	Наименование кабинета, перечень оборудования
5 «Психология общения»	Кабинет педагогики и психологии. Комплект мебели для преподавателя, посадочные места для учащихся, компьютер, монитор, проектор, интерактивная доска, трибуна, маркерные доски настенные, меловая доска передвижная, веб-камера, интерактивная панель, кондиционер, выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows Кабинет педагогики и психологии. Комплект мебели для преподавателя, посадочные места для учащихся, компьютер, монитор, проектор, интерактивная доска, колонка, шкафы с книгами, веб-камера, портреты, трибуна, настенный маленький экран, большой стол, настенные светильники, выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows Кабинет педагогики и психологии. Комплект мебели для преподавателя, посадочные места для учащихся, трибуна, шкаф с книгами, стенды, магнитная доска, доска меловая, доска передвижная, проектор, интерактивная доска, компьютер, монитор, колонки, веб-камера, встроенный 4-ех створчатый шкаф-купе, выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть. доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows Кабинет педагогики и психологии. Комплект посадочных мест для учащихся, мягкие пуфы, переносной экран,

	тумба, столы трансформеры, проектор, ноутбук, выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows Кабинет педагогики и психологии. Комплект посадочных мест для учащихся, Стол-чудо «Слон», Стол-чудо «Слон» преподавательский, Стенды настенные, Шкаф- витрина с материалами, Песочная ванна, Ноутбук. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows
--	---

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям.

11. Методы обучения для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Условия обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- учебные аудитории, в которых проводятся занятия со студентами с нарушениями слуха, оборудованы мультимедийной системой (ПК и проектор), компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации, доступные для слабовидящих формы (укрупненный текст);
- в образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения: кейс-метод, метод проектов, исследовательский метод, дискуссии в форме круглого стола, конференции, метод мозгового штурма.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
образовательной деятельности
Елабужского института ЕИ КФУ
И.Н. Михайлова
«01» марта 2024 г.

МП

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.05 Психология общения

(наименование дисциплины)

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

(код и наименование специальности)

Бухгалтер

(квалификация выпускника)

г.Елабуга, 2024

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине
ОГСЭ.05 Психология общения

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции	Оценочные средства
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством,	Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; психологические основы взаимодействия с руководством, клиентами	Тест 1-2
		Уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ

ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Фонд тестовых заданий

Тест № 1. Психологические аспекты общения

ОК 04 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

1. Какой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности?

- а) научный
- б) официально-деловой
- в) публицистический
- г) бытовой

2. Какой стороны общения не существует?

- а) коммуникативной
- б) позитивной
- в) интерактивной
- г) перцептивной

3. Стратегиями поведения в конфликте являются:

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) сопротивление
- г) соглашательство

4. Какая стратегия взаимодействия реализуется в частном (частичном) достижении целей партнеров по общению?

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) уступчивость

5. постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний – это ...

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) подражание
- д) аттракция
- е) рефлексия

6. Коммуникативная сторона общения – это ...

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга
- б) общение как процесс обмена информацией
- в) общение как обмен действиями и поступками

7. Психология общения – это:

- а) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека
- б) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования

в) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения

8. Невербальные средства общения – это:

- а) средства передачи словесной информации
- б) средства передачи отношения к партнеру по общению
- в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

9. Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией?

- а) такесические
- б) кинесические
- в) проксемические

10. Что относится к кинесическим средствам общения?

- а) высота голоса, скорость речи, тембр голоса
- б) мимика, взгляд, жесты
- в) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание

11. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи
- б) устные и письменные
- в) знаковые и тактильные
- г) нет правильного ответа

12. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного:

- а) непринужденность
- б) неопределенность
- в) принудительность
- г) разобщенность

13. Внутриличностный конфликт – это ...?

- а) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой
- б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.
- в) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия

14. По способам разрешения конфликты бывают:

- а) разрушительные, компромиссные, кооперативные
- б) пассивные, активные
- в) силовые, мирные

15. 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

16. Деловое общение – это:

- а) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника
- б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- в) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.

17. Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель:

- а) косвенного общения
- б) примитивного общения
- в) манипулятивного общения.

18. Общение «по горизонтали» - это:

- а) общение между руководителем и подчиненным
- б) общение между людьми одного возраста
- в) общение между коллегами

19. Укажите позиции неправильного 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?»

20. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне
- б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку
- в) стремится к победе в конфликте, негативно оценивает личность, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

Ключ:

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

Тест № 2 (Деловое общение. Конфликты в деловом общении)

ОК 04 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

1. Какой стиль речи используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью?

- а) научный
- б) официально-деловой
- в) публицистический
- г) бытовой

2. Назовите стороны общения?

- а) коммуникативной
- б) позитивной
- в) интерактивной
- г) перцептивной

3. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:

- а) конфликт

- б) борьба
- в) дискуссия
- г) решение проблемы

4. Какая стратегия взаимодействия предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнера по общению?

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) соперничество

5. Наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему – это:

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) подражание
- д) аттракция
- е) рефлексия

6. Перцептивная сторона общения – это ...

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга
- б) общение как процесс обмена информацией
- в) общение как обмен действиями и поступками

7. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией:

- а) сотрудничество
- б) общение
- в) обмен мнениями

8. Вербальные средства общения - это?

- а) средства передачи отношения к партнеру по общению
- б) средства передачи словесной информации
- в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

9. Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?

- а) кинесические
- б) проксемические
- в) такесические

10. Что относится к такесическим средствам общения?

- а) поза, походка, жесты
- б) мимика, взгляд, жесты
- в) рукопожатие, похлопывание

11. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- а) нереплексивное слушание
- б) взгляд
- в) тактильный контакт
- г) рефлексивное слушание

12. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:

- а) на манипулятивном;
- б) на высшем;
- в) на примитивном;
- г) на деловом?

13. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это...

- а) межличностный конфликт

б) внутриличностный конфликт

в) межгрупповой конфликт

14. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

а) конструктивный

б) деструктивный

в) объективный

15. 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

16. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

а) активное слушание

б) пассивное слушание

в) формулирование

г) постановка вопроса

17. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

а) не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение

б) не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга

в) копировать жесты собеседника и принимать позу подражания

г) использовать способ привлечения внимания собеседника

д) использовать противоположные жесты и позу

18. 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.

19. Основная задача делового общения:

а) получение достоверной информации

б) отстаивание своей точки зрения

в) продуктивное сотрудничество

20. Какие поведенческие характеристики присущи деструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне

б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку

в) стремится к победе в конфликте, негативно оценивает личность, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику

г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

Ключ:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Правильный ответ	б	а,в,г	а	в	б	а	б	б	в	в	а	в	б	б	б	а	в,г	в	в	в,г

Критерии оценки

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
-----------	----------	---------------------	-----------------------

студент выполнил 91-100%	студент выполнил 76-90%	студент выполнил 60-75%	студент выполнил менее 0-59 %.
-----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------------

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Дифференцированный зачет проводится в форме тестирования

ОК 04 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Вариант 1

1. Какой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности?

- а) научный
- б) официально-деловой
- в) публицистический
- г) бытовой

2. Какой стороны общения не существует?

- а) коммуникативной
- б) позитивной
- в) интерактивной
- г) перцептивной

3. Стратегиями поведения в конфликте являются:

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) сопротивление
- г) соглашательство

4. Какая стратегия взаимодействия реализуется в частном (частичном) достижении целей партнеров по общению?

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) уступчивость

5. постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний – это ...

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) подражание
- д) аттракция
- е) рефлексия

6. Коммуникативная сторона общения – это ...

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга
- б) общение как процесс обмена информацией
- в) общение как обмен действиями и поступками

7. Психология общения – это:

- а) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека

- б) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования
- в) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения

8. Невербальные средства общения – это:

- а) средства передачи словесной информации
- б) средства передачи отношения к партнеру по общению
- в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

9. Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией?

- а) такесические
- б) кинесические
- в) проксемические

10. Что относится к кинесическим средствам общения?

- а) высота голоса, скорость речи, тембр голоса
- б) мимика, взгляд, жесты
- в) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание

11. Какой стиль речи используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью?

- а) научный
- б) официально-деловой
- в) публицистический
- г) бытовой

12. Назовите стороны общения?

- а) коммуникативной
- б) позитивной
- в) интерактивной
- г) перцептивной

13. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:

- а) конфликт
- б) борьба
- в) дискуссия
- г) решение проблемы

14. Какая стратегия взаимодействия предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнера по общению?

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) соперничество

15. Наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему – это:

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) подражание
- д) аттракция
- е) рефлексия

16. Перцептивная сторона общения – это ...

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга
- б) общение как процесс обмена информацией
- в) общение как обмен действиями и поступками

17. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией:

- а) сотрудничество
- б) общение
- в) обмен мнениями

18. Вербальные средства общения - это?

- а) средства передачи отношения к партнеру по общению
- б) средства передачи словесной информации
- в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

19. Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?

- а) кинесические
- б) проксемические
- в) такесические

20. Что относится к такесическим средствам общения?

- а) поза, походка, жесты
- б) мимика, взгляд, жесты
- в) рукопожатие, похлопывание

Ключ:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Правильный ответ	б	б	а,б	б	в	б	в	б	в	б	б	а,в,г	а	в	б	а	б	б	в	в

Вариант 2

1. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи
- б) устные и письменные
- в) знаковые и тактильные
- г) нет правильного ответа

2. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного:

- а) непринужденность
- б) неопределенность
- в) принудительность
- г) разобщенность

3. Внутриличностный конфликт – это ...?

- а) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой
- б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.
- в) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия

4. По способам разрешения конфликты бывают:

- а) разрушительные, компромиссные, кооперативные
- б) пассивные, активные
- в) силовые, мирные

5. 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

6. Деловое общение – это:

- а) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника
- б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- в) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.

7. Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель:

- а) косвенного общения
- б) примитивного общения
- в) манипулятивного общения.

8. Общение «по горизонтали» - это:

- а) общение между руководителем и подчиненным
- б) общение между людьми одного возраста
- в) общение между коллегами

9. Укажите позиции неправильного 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?»

10. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне
- б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку
- в) стремится к победе в конфликте, негативно оценивает личность, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

11. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- а) нерелексивное слушание
- б) взгляд
- в) тактильный контакт
- г) релексивное слушание

12. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:

- а) на манипулятивном;
- б) на высшем;
- в) на примитивном;
- г) на деловом?

13. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это...

- а) межличностный конфликт
- б) внутриличностный конфликт

в) межгрупповой конфликт

14. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

а) конструктивный

б) деструктивный

в) объективный

15. 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

16. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

а) активное слушание

б) пассивное слушание

в) формулирование

г) постановка вопроса

17. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

а) не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение

б) не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга

в) копировать жесты собеседника и принимать позу подражания

г) использовать способ привлечения внимания собеседника

д) использовать противоположные жесты и позу

18. 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.

19. Основная задача делового общения:

а) получение достоверной информации

б) отстаивание своей точки зрения

в) продуктивное сотрудничество

20. Какие поведенческие характеристики присущи деструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне

б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку

в) стремится к победе в конфликте, негативно оценивает личность, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику

г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

Ключ:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Правильный ответ	б	в	б	а	б	в	в	в	б	а,б	а	в	б	б	б	а	в,г	в	в	в,г

Критерии оценки

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
студент выполнил 91-100%	студент выполнил 76-90%	студент выполнил 60-75%	студент выполнил менее 0-59 %.