Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Умаров Марат Файзуллаевич
Должность: Директор
Дата подписания: 17.02.2026 10:23:16
Уникальный программный ключ:
48505f11ec15acaa386f5219d3113d727fefda78

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
_____ И.П. Михайлова
«1» марта 2024 г.

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.12 Психология общения

Специальность: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике
На базе: основного общего образования
Квалификация: операционный логист
Форма обучения: очная
Язык обучения: русский
Год начала обучения: 2024

Елабуга, 2024

1. Цели освоения дисциплины

формирование знаний по:
- взаимосвязи общения и деятельности;
- целям, функциям, видам и уровням общения;
- ролям и ролевым ожиданиям в общении;
- видам социальных взаимодействий;
- механизмам взаимопонимания в общении;
- техникам, приемам общения, правилам слушания, ведения беседы, убеждения;
- этическим принципам общения;
- источникам, причинам, видам и способам разрешения конфликтов

формирование умений по:
- применению техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использованию приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина ОПЦ.12 «Психология общения» является вариативной дисциплиной и входит в профессиональный цикл.

При изучении этой дисциплины решаются задачи, связанные с формированием общей культуры, развития, воспитания и социализации личности.

Осваивается на третьем курсе (6 семестр).

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности

В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

Индекс ком-петенции	**Расшифровка приобретаемой компетенции**
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

4. Структура и содержание дисциплины

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 54 часа.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: зачет в 6 семестре.

№	Темы дисциплины	Семестр	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности	6	4	1	0	Тестирование
2	Тема 2. Цели, функции, вид и уровни общения	6	4	1	0	Тестирование
3	Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении	6	4	2	0	Тестирование
4	Тема 4 Виды социальных взаимодействий	6	6	2	4	Тестирование
5	Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении	6	6	2	4	Тестирование
6	Тема 6 Этические принципы общения	6	6	2	6	Тестирование
	Всего		30	10	14	

4.2. Содержание дисциплины ОПЦ.12 «Психология общения»

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности	**Содержание учебного материала**	4	2
	1 Предмет психологии общения и ее задачи. Теоретические и прикладные задачи психологии		
	2 Этапы развития психологии		
	3 Мир психологических явлений		
	4 Отрасли психологии		
	Практические занятия	1	
	1. Использование психологической информации в своей профессиональной деятельности		
Тема 2. Цели, функции, вид и уровни общения	**Содержание учебного материала**	4	
	1 Цели, функции, виды и уровни общения. Основные проблемы и методы психологии		
	2 Закономерности функционирования общественной психологии		2
	3 Социальная психология. Массовые, групповые, межгрупповые, межличностные и личностные настроения.		
	Практическое занятие	1	
	1.Методы социально-психологических исследований		
Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении	**Содержание учебного материала**	4	
	1 Динамические процессы, происходящие с человеком во время общения		
	2 Общение как восприятие людьми друг друга		
	3 Перцептивные функции общения . механизмы взаимопонимания в процессе общения.		
	Практические занятия Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	2	
Тема 4 Виды социальных взаимодействий	**Содержание учебного материала**	6	
	1 Классификация и размер групп		
	2 Типы коммуникации в организациях		2
	3 Понятие группы, команды		
	4 Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества		
	5 Роли в группе		
	6 Лидерство, статус, самореализация в команде		
	Практическое занятие	2	

	Разработка и презентация работы команды– в мини-группах на тему «Способы оптимизации социально-психологического климата в организациях»		
	Самостоятельная работа Подготовка конспекта на тему «Социально-психологический климат в организациях»	4	
Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении	**Содержание учебного материала**	6	
	1.Техники, приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		
	2.Темперамент. История представлений о темпераменте.		2
	3.Типы темпераментов. Свойства темпераментов.		
	Практическое занятие	2	
	Подход к событиям общественной жизни с психологической точки зрения, используя различные источники информации.		
	Самостоятельная работа Подготовка конспекта на тему «Особенности коммуникации с разными категориями людей»	4	
Тема 6 Этические принципы общения	**Содержание учебного материала**	6	
	1. Вербальные общение		
	2. Невербальное общение		
	3. Понятия «конфликт». Функции конфликта. Причины конфликта. Источники и виды конфликта.		
	Практическое занятие	2	
	Тренинг конструктивного разрешения конфликтов		
	Самостоятельная работа Разработка тренинга по теме «способы разрешения конфликта»	6	
Всего		**(30/10/14)** **54**	

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)

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 учебников, пособий и методических указаний к практической и самостоятельной работе.

На лекциях:

- информационная лекция.

На практических занятиях:

- собеседование;
- тестирование

Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах

Номер темы	Наименование темы	Форма проведения занятия	Объем в часах
Тема 3	Роли и ролевые ожидания в общении	Лекция - диалог	2
Тема 5	Механизмы взаимопонимания в общении	Работа в малых группах	2
Тема 6	Этические принципы общения	Работа в парах	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.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

– соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
– критерии оценивания сформированности компетенций;
– механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
– описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
– критерии оценивания для каждого оценочного средства;
– содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

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

7. Методические указания для обучающихся при освоении дисциплины

Вид работ	Методические рекомендации
Лекция	Лекционные занятия – это вид учебных занятий, в ходе которых студент получает основную информацию по темам, подлежащим изучению в рамках данной учебной дисциплины. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной

Вид работ	Методические рекомендации
	учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом. Содержание лекционного занятия как важнейшего элемента учебного процесса должно выполнять следующие функции: информационную - изложение системы знаний, какого-либо объема научной информации; мотивационную - формирование познавательного интереса к содержанию учебной дисциплины и профессиональной мотивации будущего специалиста, содействие активизации мышления студентов; установочную - обеспечение основы для дальнейшего усвоения учебного материала; воспитательную - формирование сознательного отношения к процессу обучения, стремления к самостоятельной работе и всестороннему овладению профессиональными навыками. Содержание и форма проведения лекционного занятия должны соответствовать требованиям, определяющим качественный уровень образовательного процесса. К ним относятся: научная обоснованность, информативность и современный научный уровень дидактических материалов, излагаемых в лекции; методически отработанная и удобная для восприятия последовательность изложения и анализа, четкая структура и логика раскрытия излагаемых вопросов; глубокая методическая проработка проблемных вопросов лекции, доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств; яркость изложения, эмоциональность, использование эффективных ораторских приемов - выведение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, изложение доступным и ясным языком, разъяснение вновь вводимых терминов и названий; вовлечение в познавательный процесс аудитории, активизация мышления слушателей, постановка вопросов для творческой деятельности; использование возможностей информационно-коммуникационных технологий, средств мультимедиа, усиливающих эффективность образовательного процесса. Существует несколько видов лекционных заданий. Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение студентам научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. На лекции-диалоге предполагается максимальное включение обучающихся в интенсивную беседу с лектором путем умелого применения диалога. При подготовке к лекциям студент должен повторить пройденный теоретический материал по дисциплинам «Теория государства и права». Во время лекции студент должен делать конспекты изучаемой темы, внимательно слушать лектора. Лекции могут проводиться с использованием дистанционных образовательных технологий.
Практические занятия	Подготовка предполагает практико-ориентированное обучение. Поэтому основной формой изучения курса являются практические занятия. На практических занятиях рассматриваются важнейшие

Вид работ	Методические рекомендации
	проблемы и вопросы. При подготовке к практическому занятию необходимо: 1. Ознакомиться с соответствующими главами учебника; 2. Проанализировать конспект лекции по данной теме; 3. При необходимости обратиться за консультацией к преподавателю. Практические занятия призваны помочь обучающимся овладеть методическими навыками самостоятельной работы с информацией, анализа их различными методами, умения делать обобщения и выводы. Кроме того, на практических занятиях для более глубокого изучения студентами материала предполагается решение правовых задач. Решение ситуационных задач призвано вырабатывать в изучающем данный курс, общую способность к постижению абстрактных понятий, составляющих в своей совокупности юриспруденцию; тренировку ума, целью которой должно стать особая способность видеть и различать конкретные ситуации, в их связи с правом и нравственностью, с правом и его целями; повторяемость и неповторяемость, общее и особенное, причину причин как подлинную причину следствия и т.д. Для успешного решения задачи необходимо: 1. Внимательно изучить текст правового акта или иного соответствующего источника права; 2. Ознакомиться с учебной литературой; 3. Выявить правоотношение, которое рассматривается в правовом казусе; 4. Найти статьи, регулирующие рассматриваемое правоотношение и проанализировать все возможные варианты решения казуса; 5. Дать аргументированный ответ на вопросы казуса со ссылками и цитированием статей источника права.
Зачет	Зачет принимается в устной или письменной форме, а также возможно принятие зачета в форме тестирования. Для подготовки к зачету необходимо повторить и закрепить материал, изученный в рамках лекционных и практических занятий, обратить особое внимание на усвоение понятийного аппарата, причинно- следственных связей, основных дат. Необходимо подготовить логично выстроенное развернутое сообщение по перечню заранее предложенных вопросов, часть из которых изучается студентами самостоятельно. При проведении тестирования используются разные типы вопросов: с выбором одного или двух вариантов ответа, с открытым ответом, вопросы на соответствие между данными, вопросы на определение хронологической последовательности событий. При необходимости следует обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине «Психология общения» включает в себя следующие компоненты:

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ;

Учебная аудитория – помещение для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Гарькуша О. Н. Профессиональное общение : учебное пособие / О. Н. Гарькуша. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. – 111 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-369-01311-3. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1229811 (дата обращения: 06.02.2024). – Текст : электронный.
2. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0693-4. – URL : https://znanium.com/catalog/product/2085093 (дата обращения: 06.02.2024). – Текст : электронный.
3. Якуничева О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. – 4-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 224 с. – ISBN 978-5-507-46668-9. – URL: https://e.lanbook.com/book/314819 (дата обращения: 06.02.2024). – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Кошевая И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0739-9. – URL: https://znanium.com/catalog/product/2082174 (дата обращения: 06.02.2024). – Текст : электронный.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 320 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-015397-1. – URL: https://znanium.com/catalog/product/2059563 (дата обращения: 06.02.2024). – Текст : электронный.
3. Ефимова Н. С. Социальная психология : учебное пособие / Н.С. Ефимова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0723-8. – URL: https://znanium.com/catalog/product/2128805 (дата обращения: 06.02.2024). – Текст : электронный.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечных системах:

1. ЭБС Znanium.com (НИЦ ИНФРА-М) http://znanium.com/
2. ЭБС Издательства «Лань» http://e.lanbook.com/
3. ЭБС Консультант студента www.studentlibrary.ru/.
4. ЭБС «Университетская библиотека online» http://biblioclub.ru.
5. ЭБС «Айбукс» https://ibooks.ru/

10. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной (модулем), за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, на основании примерной программы общеобразовательной учебной дисциплины для профессиональных образовательных организаций.

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
_____ И. П. Михайлова
«1» марта 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОПЦ.12 Психология общения

38.02.03 Операционная деятельность в логистике
(код и наименование специальности)

Операционный логист
(квалификация выпускника)

Елабуга, 2024

Паспорт

фонда оценочных средств по дисциплине

ОПЦ.12 Психология общения

(наименование дисциплины)

Код и наименование компетенции	**Проверяемые результаты обучения для данной дисциплины**	**Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации**
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	**Знать** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности **Уметь** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	**Текущий контроль:** *Тестирование* **Промежуточная аттестация:** *Тестирование*

Критерии оценивания сформированности компетенций

Компетенция	**Зачтено**	**Не зачтено**
ОК 04	Знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;	Не знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
	Умеет организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Не умеет организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии результатов обучения			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	«неудовлетворительно»
ОК.04	Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Тест 1; Тест 2; Тест 3; Тест 4; Тест 5; Тест 6;	студент выполнил тест без ошибок	студент допустил 1-2 ошибки	студент допустил 3-4 ошибки	студент допустил 5 и более ошибок

Порядок проведения

Тестирование является одной из форм контроля усвоения студентом изученного материала по теме дисциплины. Тестирование проводится в конце практического занятия. Время выполнения 20 минут. Количество тестовых заданий – 10 на каждую тему, в каждом тестовом задании один правильный ответ. Решение тестовых заданий осуществляется студентом в аудитории, во время практического занятия, самостоятельно, без использования справочной, учебной и иной литературы.

Фонд тестовых заданий

ТЕСТ №1
Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение)
Время выполнения задания – не более 20 минут

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором).

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
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Жесты – это…
а) положение человеческого тела
б) разнообразные движения руками и головой
в) эмоциональное состояние человека
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

В чем состоит основная задача делового общения?
а) продуктивное сотрудничество
б) доверие друг к другу
в) взаимопонимание собеседника
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника?
а) формально-ролевое
б) манипулятивное
в) духовное
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.
5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по обе стороны угла?
а) дружеская беседа
б) оборонительный
в) независимая позиция
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.
6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по диагонали?
а) оборонительный
б) независимая позиция
в) дружеская беседа
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Что относится к такесическим средствам общения?
а) поза, походка, жесты
б) мимика, взгляд, жесты
в) рукопожатие, похлопывание
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?
а) кинесические
б) проксемические
в) такесические
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это..
а) характер
б) темперамент
в) черты характера
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Высказывания без ориентации на собеседника – это…
а) диалог
б) аудирование
в) монолог
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Критерии оценки:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
студент выполнил тест без ошибок	студент допустил 1-2 ошибки	студент допустил 3-4 ошибки	студент допустил 5 и более ошибок

ТЕСТ №2
Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение)
Время выполнения задания – не более 30 минут

1.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Конфликт – это...

а)столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.
б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

По сфере проявления конфликты бывают…

а) конструктивные, деструктивные

б) социальные, экономические, политические, духовно-идеалогические
в) слабые, средние, сильные
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Под глобальными конфликтами понимают…

а) конфликты между регионами
б) конфликты, связанны с природными катастрофами
в) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

…… - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

а) групповой конфликт
б) межличностный конфликт
в) межгрупповой конфликт
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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.
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

а) экономические, социальные, культурные
б) слабые, средние, сильные

в) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

а) межличностный конфликт
б) внутриличностный конфликт
в) межгрупповой конфликт
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

По способам разрешения конфликты бывают…

а) разрушительные, компромиссные, кооперативные
б) пассивные, активные
в) силовые, мирные
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

а) межличностный конфликт
б) внутригрупповой конфликт
в) внутриличностный конфликт
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона - ….

а) локальный конфликт
б) эмоциональный конфликт
в) административный конфликт
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Конфликт, в котором принимают участие много сторон называется - …

а) расширенный
б) масштабный
в) мультиполярный
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов - …

а) митинг
б) совещание
в) заседание
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим называют …

а) классовые
б) межгосударственные
в) межличностные
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

По силе воздействия конфликты бывают…

а) затяжные, постоянные
б) сильные, слабые
в) деструктивные, конструктивные
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Две основные функции конфликта - …

а) функция социализации, защитная функция
б) конструктивная функция, деструктивная функция
в) регулятивная функция, интегративная функция
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда - …

а) противоречие
б) коллективный трудовой спор
в) межличностный конфликт
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность - …

а) деструктивная модель поведения
б) продуктивная модель поведения
в) конформистская модель поведения
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы называется ….

а) принятие соглашения
б) разрешение конфликта
в) уклонение
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Критерии оценки:

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

Допущено не более 1 ошибки	допущено не более 3-х ошибок	допущено не более 7-ми ошибок	допущено более 7-ми ошибок

ТЕСТ № 3
Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение)
Время выполнения задания – не более 30 минут

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Коммуникативная сторона общения – это…

а) обмен информацией между людьми
б) взаимодействие между людьми
в) восприятие друг друга

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Эмоциональная выразительность способная придавать разный смысл одной и той же фразе – это…

а) жесты
б) мимика
в) интонация

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Предметом в деловом общении является ….

а) интересы
б) выгода
в) дело

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении – это…
а) кинесические средства
б) такесические средства
в) проксемические средства
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Мимика – это…
а) движения руками и головой
б) движение мышц лица
в) эмоциональное состояние человека
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Средства общения, связанные с голосом – это…

а) экстралингвистика
б) просодика и кинесика
в) просодика и экстралингвистика
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

8. Что относится к жестам-иллюстраторам?
а) образные картины изображения
б) направление взгляда
в) целенаправленные движения руками
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией?
а) такесические
б) кинесические
в) проксемические
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Социальное общение предполагает следующие расстояние между партнерами…
а) 45-120 см.
б) 120-400 см.

в) 400-750 см.
Ответ: б

Критерии оценки:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Допущено не более 1 ошибки	допущено не более 3-х ошибок	допущено не более 7-ми ошибок	допущено более 7-ми ошибок

ТЕСТ № 4
Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение)
Время выполнения задания – не более 30 минут

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

В каком общении на первом месте стоят вопросы дела?
а) светском
б) духовном
в) деловом
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения – это…
а) язык
б) жесты
в) интонация
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Эффективная форма общения – это…
а) монолог
б) диалог
в) слушание
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Интерактивная сторона общения – это…
а) взаимодействие между людьми

б) восприятие друг друга
в) обмен информацией между людьми
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Разнообразные движения руками и головой – это…
а) поза
б) визуальный контакт
в) жесты
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Общее название ритмико-интонационных сторон речи – это…
а) просодика
б) проксемика
в) экстралингвистика
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Укажите тип ВНД, соответствующий сангвинику - …
а) сильный – уравновешенный – подвижный
б) сильный – неуравновешенный – подвижный
в) сильный – уравновешенный – инертный
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

8. Укажите тип ВНД, соответствующий флегматику - …
а) сильный – неуравновешенный – подвижный
б) сильный – уравновешенный – инертный
в) слабый – уравновешенный – инертный
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Улыбка, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками – это…
а) жесты-аффекторы
б) жесты-эмблемы
в) жесты-регуляторы
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами - …

а) 0-45 см.
б) 45-120 см.
в) 120-400 см.
Ответ: б

Критерии оценки:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Допущено не более 1 ошибки	допущено не более 3-х ошибок	допущено не более 7-ми ошибок	допущено более 7-ми ошибок

ТЕСТ № 5
Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение)
Время выполнения задания – не более 30 минут

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией называется ….

а) сотрудничество
б) общение
в) обмен мнениями
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Каким является характер общения, если партнеры расположены за столом напротив друг друга?

а) независимая позиция
б) дружеская беседа
в) оборонительный
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Что относится к кинесическим средствам общения?
а) высота голоса, скорость речи, тембр голоса
б) мимика, взгляд, жесты
в) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Укажите тип ВНД, соответствующий холерику:
а) сильный – неуравновешенный – подвижный
б) сильный – уравновешенный – подвижный
в) сильный – уравновешенный – инертный
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Укажите тип ВНД, соответствующий меланхолику:
а) слабый – уравновешенный – подвижный
б) сильный – уравновешенный – подвижный
в) слабый – неуравновешенный – инертный
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами - …
а) 400-750 см.
б) 120-400 см.
в) 45-120 см.
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции – это…
а) жесты-регуляторы
б) жесты-иллюстраторы
в) жесты-аффекторы
Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Касания, поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой – это…
а) жесты-иллюстраторы
б) жесты-эмблемы

в) жесты-адапторы
Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).
Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания – это…
а) проксемические средства
б) кинесические средства
в) такесические средства
Ответ: в

Критерии оценки:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Допущено не более 1 ошибки	допущено не более 3-х ошибок	допущено не более 7-ми ошибок	допущено более 7-ми ошибок

ТЕСТ № 6
Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение)
Время выполнения задания – не более 30 минут

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

а) метод снятия напряжения.

б) метод зацепка.

в) метод координации.

г) метод прямого подхода.

Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Основными этапами деловой беседы являются?

а) начало беседы.

б) аргументирование выдвигаемых положений.

в) информирование партнеров.

г) принятие решения.

д) подведение итогов.

Ответ: а, г, д
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

а) установить контакт с собеседником.

б) создать благоприятную атмосферу для беседы.

в) подготовить тему для обсуждения.

г) определить степень важности беседы.

д) привлечь внимание к теме разговора.

е) пробудить интерес.

Ответ: а, д
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

а) в данном случае вы совершенно не правы!

б) в данном случае вы возможно не правы!

в) может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличение объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

а) межличностного.

б) между личностью и группой.

в) межгрупповой.

Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

а) практику.

б) собеседнику.

в) мыслителю.

Ответ: в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какие существуют основные группы вопросов?

а) конкретизирующие вопросы.
б) закрытые вопросы.
в) открытые вопросы.
г) риторические вопросы.

Ответ: б, в
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

а) лесть.
б) комплимент.
в) похвала.

Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

а) интимная зона.

б) личная, или персональная зона.

в) социальная зона.

г) индивидуальная зона.

д) публичная зона.

Ответ: а, б, в, д
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Каков размер личной, или персональной зоны?

а) 45-120 см.

б) 50-100 см.

в) 45-110 см.

г) 60-120 см.

Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

На какие группы можно разбить жесты?

а) жесты — иллюстраторы.

б) жесты – регуляторы.

в) жесты — эмблемы.

г) жесты – адапторы.

д) жесты — аффекторы.

е) жесты — указатели.

Ответ: а, б, г, д
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Каков размер социальной зоны?

а) 100-300 см.

б) 120-400 см.

в) 110- 400 см.

г) 120-350 см.

Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Что относят к невербальным средствам общения?

а) мимику.

б) жесты.

в) движения.

г) позу.

д) взгляд.

Ответ: а, б, в, г, д
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

а) китайский стиль.

б) французский стиль.

в) английский стиль.

Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

а) для установления контакта с аудиторией.

б) для снятия барьера страха.

в) для устранения всех сомнений.

Ответ: б
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Критерии оценки:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Допущено не более 1 ошибки	допущено не более 3-х ошибок	допущено не более 7-ми ошибок	допущено более 7-ми ошибок

Вопросы теста к зачету:

Вопрос 1 . Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяюшие интересы, либо потребности.

3. Отношение к поступающей информации.

Ответ: 2
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 2.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (Х) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Ответ: 1, 2
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 3.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.

2.13.

3. 15.

4. 14.

Ответ: 1
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.

2. Восприятие партнерами по общению друг друга.

3. Ориентация в коммуникативной ситуации.

4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.

5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Ответ: 5
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 5.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Функции общения:

1. Инструментальная.

2. Интрегративная.

3. Деловая.

4. Трансляционная.

5. Экспрессивная.

Ответ: 2, 5
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 6.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Перечислите виды общения:

1. Формальное.

2. Деловое.

3. Спор.

4. Духовное.

5. Светское.

Ответ: 1, 2, 4, 5
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 7.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Структура делового общения состоит из…

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Ответ: 4
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Стиль общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между

Людьми.

2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Ответ: 1
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 9.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Ответ: 1, 3, 4
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 10.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер « возраста».
3. Состояние здоровья.

4. Некомпетентность.

5. Барьер «боязни контактов».

Ответ: 1, 2, 5
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.

2. Персептивной стороной общения.

3. Коммуникативной стороной общения.

Ответ: 2
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 12.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Ответ: 2
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 13. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (Х) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Невербальные средства общения:

1. Кинесика.

2. Дистанция.

3. Такесика.

4. Проксемика.

5. Рукопожатие.

Ответ: 1, 3
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 14.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (Х) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.

2. Не понял, повтори.

3. Пренебрежение.

4. Хочу подчинить себе.

Ответ: 1, 3
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 15. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.

2. Потирание лба.

3. Руки, скрещенные на груди.

4. Сжимание пальцев в кулак.

Ответ: 3, 4
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 16.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Ответ: 2
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 17.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.

2. Рука партнеров в одинаковом положении.

3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслайн.
2. Л.Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Ответ: 3
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Ответ: 1
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 20.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Ответ: 3
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 21. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Вербалъные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Персептивной стороной общения.

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 22. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Ответ: 2
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 23. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Ответ: 1, 5
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 24.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Ответ: 3
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 25.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Ответ: 2
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 26. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Речь в деловом общении направлена на…

1. то, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.

2. то, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Ответ: 1
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 27.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.

2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или

неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.

3. Культура слов.

Ответ: 1
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 28. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.

2. Точная передача мысли посредством слова.

3. Просторечием.

4. Чистота речи.

5. Правильное произношение слов.

Ответ: 2, 5
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 29.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Виды слушания:

1. Нерефлексивное пассивное.

2. Рефлексивное активное.

3. Продуктивное.

Ответ: 1,2
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 30. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Составные части языка:

1. Литературный язык.

2. Просторечие.

3. Профессиональная лексика.

4. Нормативная лексика.

Ответ: 3, 4
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 31. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.

2. Информирование партнеров.

3. Аргументирование выдвигаемых положений.

4. Принятие решений.

5. Завершение беседы.

Ответ: 3, 5
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 32.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.

2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.

3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.

4. Пробуждение интереса собеседника.

5. Принятие решения.

Ответ: 1, 2, 5
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 33.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.

2. Метод прямого подхода.

3. Понимание.

4. Внимание.

5. Комплексность.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 34. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Ответ: 1
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 35. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Ответ: 4
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 36. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Ответ: 4
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 37.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (Х) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.

5. Аудиторный.

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 38.Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 39.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (Х) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Ответ: 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Вопрос 40.Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (Х) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Ответ: 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Критерии оценивания:

«зачтено»	«не зачтено»
студент выполнил 60-100% теста	студент выполнил менее 59 % теста