Министерство образования и науки Челябинской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Южно-Уральский государственный технический колледж»

**Контрольно-измерительные материалы**

**по учебной дисциплине**

**«Психология общения»**

**по специальности СПО**

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей,

систем и агрегатов автомобилей

*квалификация – специалист*

г. Челябинск 2019г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности  23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей,  систем и агрегатов автомобилей и утвержденной программой учебной дисциплины | ОДОБРЕНО  Предметной (цикловой)  комиссией 23.02.07  протокол № \_\_\_  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.  Председатель ПЦК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_/ М.В.Денисова | УТВЕРЖДАЮ  Заместитель директора  по НМР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Ю. Крашакова  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г. |

Составитель: Суворова Татьяна Валентиновна, преподаватель ГБПОУ «Южно-Уральский государственный технический колледж»

**Акт согласования**

**на контрольно-измерительные материалы**

**по учебной дисциплине «Психология общения»,**

**разработанные преподавателем ГБПОУ «ЮУрГТК» Суворовой Т.В.**

Контрольно-измерительные материалы по учебной дисциплине «Психология общения» являются частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

Целью создания КИМ по учебной дисциплине является установление соответствия уровня подготовки обучающегося на данном этапе обучения требованиям программы по учебной дисциплине.

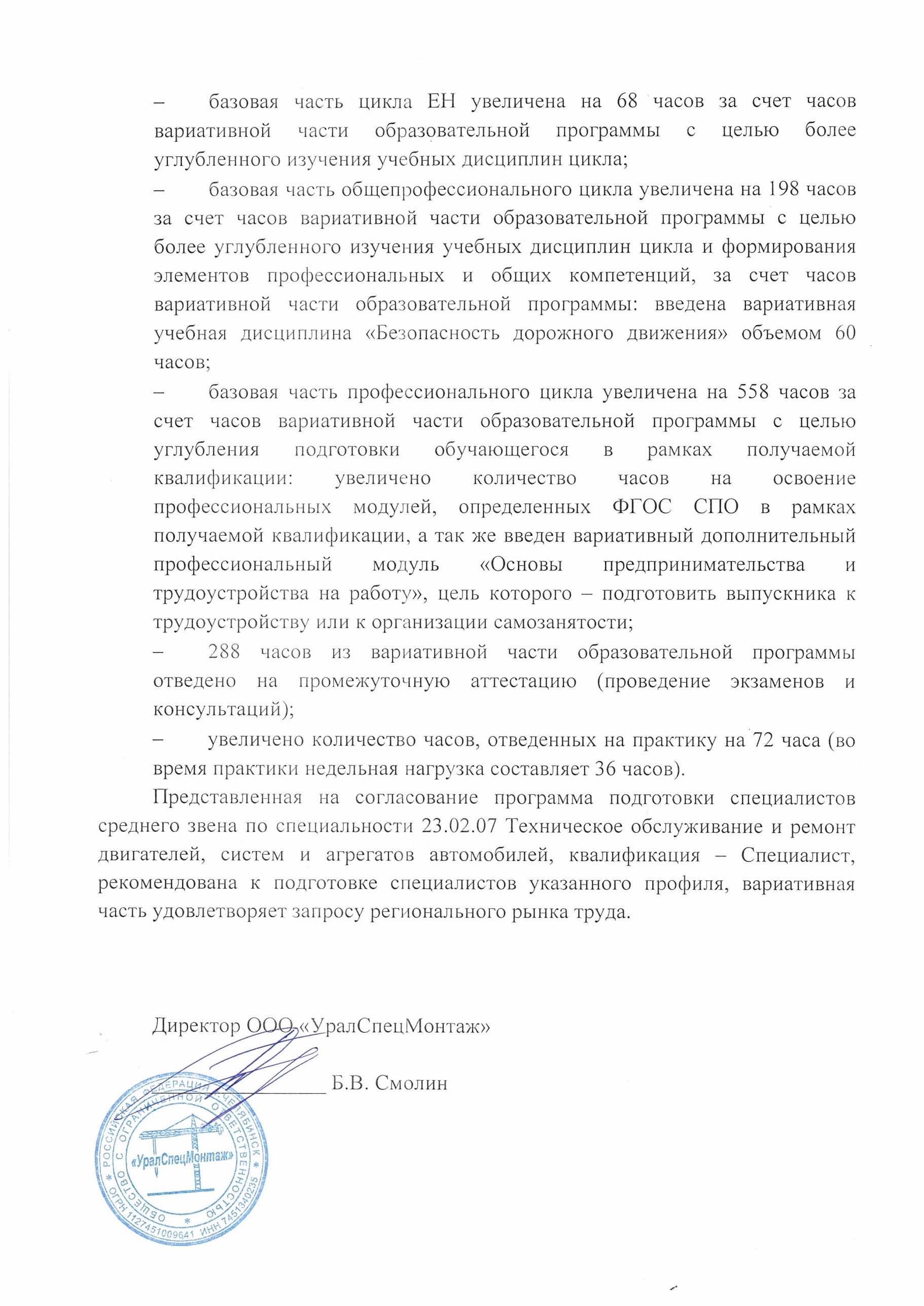
Контрольно-измерительные материалы имеют следующую структуру:

-паспорт контрольно-измерительных материалов, в котором раскрывается область применения КИМ и описывается процедура оценки и система оценивания по программе учебной дисциплины, в т.ч. перечисляются формы и методы текущего контроля, формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине, описываются инструменты для оценивания теоретического и практического этапов аттестации.

-задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины, включающие задания для текущего контроля и задания для промежуточной аттестации.

Структура представленных на согласование контрольно-измерительных материалов полностью соответствует установленным требованиям, а задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины «Психология общения» в полной мере позволяют оценить объекты контроля (знания и умения), являющиеся элементами формируемых компетенций специалистов среднего звена.

Контрольно-измерительные материалы учебной дисциплины «Психология общения» могут быть рекомендованы для использования в учебном процессе по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

**

*СОДЕРЖАНИЕ*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. *Паспорт комплекта оценочных (контрольно-измерительных) материалов* | *5* |
| * 1. *Область применения* | *5* |
| * 1. *Описание процедуры оценки и системы оценивания* | *6* |
| * + 1. *Текущий контроль* | *6* |
| * + 1. *Промежуточная аттестация* | *7* |
| *2. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для текущего контроля* | *8* |
| *3. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для промежуточной аттестации* | *22* |

1. ***ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ) МАТЕРИАЛОВ***
   1. ***Область применения***

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

*Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов позволяет оценить уровень сформированности элементов следующих общих компетенций:*

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

*Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов позволяет оценить следующие освоенные умения:*

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- организовывать работу коллектива и команды;

- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

*Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов позволяет оценить следующие усвоенные знания:*

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

- основы проектной деятельности;

- роли и ролевые ожидания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

- этические принципы общения.

***1.2 Описание процедуры оценки и системы оценивания по программе***

***1.2.1 Общие положения об организации оценки***

Система оценивания по программе учебной дисциплины «Психология общения» включает в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию (итоговую аттестацию по УД). Текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с действующим в колледже нормативным локальным актом – Положение о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся ГБПОУ «Южно-Уральский государственный технический колледж», обучающихся по ТОП-50 и актуализированным ФГОС СПО.

Текущий контроль по учебной дисциплине включает: тестирование, опросы, выполнение практических работ. Текущий контроль проводится системно с целью получения своевременной и достоверной информации об уровне освоения программного содержания и при необходимости своевременных корректив реализации программы.

Оценивание осуществляется по пятибалльной шкале.

***Формы и методы текущего контроля:***

|  |  |
| --- | --- |
| Освоенные умения, усвоенные знания | Формы и средства контроля |
| ***Освоенные умения:*** | |
| У 1.- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | Практическая работа № 1-9 |
| У 2.- организовывать работу коллектива и команды; | Практическая работа № 1-9 |
| У 3. - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | Практическая работа № 1-9 |
| ***Усвоенные знания:*** | |
| З 1. - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; | Тесты № 1-8  Практическая работа № 1-9 |
| З 2. - основы проектной деятельности; | Тест № 2  Практическая работа № 1-9 |
| З 3. - роли и ролевые ожидания в общении; | Тест № 3  Практическая работа № 1-9 |
| З 4. - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | Тесты № 4  Практические работы № 1-9 |
| З.5- механизмы взаимопонимания в общении; | Тест № 5  Практические работы № 1-9 |
| З 6. - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; | Тесты № 6  Практические работы № 1-9 |
| 3 7. - этические принципы общения. | Тесты № 7, 8  Практические работы № 1-9 |

***1.2.2 Промежуточная аттестация***

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является зачет. Зачетпроводится на последнем занятии по учебной дисциплине в форме итогового тестирования и решения ситуационной задачи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Шифр*** | ***Наименование элемента программы*** | ***Вид промежуточной аттестации*** | ***Прим.*** |
| ОГСЭ.05. | Психология общения | Зачет | 6 семестр |

*Инструменты оценки* *для теоретического материала в рамках промежуточной аттестации*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование знаний (Элементов компетенций)*** | ***Критерии оценки*** | ***Формы и методы оценки (Тип заданий)*** | ***Проверяемые результаты обучения*** |
| **-** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;  - основы проектной деятельности;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  - механизмы взаимопонимания в общении;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - этические принципы общения. | *Критерии оценивания тестирования:*  Оценка «5» - 90 – 100% правильных ответов,  Оценка «4» - 80-89% правильных ответов,  Оценка «3» - 70-80% правильных ответов,  Оценка «2» - 69% и менее правильных ответов. | *Зачет (итоговое тестирование)* | *ОК 01. - ОК 06.* |

*Инструменты для оценки практического этапа промежуточной аттестации*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование умений (Элементов компетенций)*** | ***Критерии оценки*** | ***Методы оценки*** | ***Место проведение оценки*** | ***Проверяемые результаты обучения*** |
| - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  - организовывать работу коллектива и команды;  - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | *Критерии оценивания задач:*  **«отлично»**: задача решена полностью и верно, дано развернутое теоретическое обоснование ответа, использована терминология.  **«хорошо»:** задача решена не менее чем на 2/3 и верно, дано частичное теоретическое обоснование ответа, использована терминология.  **«удовлетворительно»:** задача решена не менее чем на 1/2, не дано теоретическое обоснование ответа, терминология не используется.  **«неудовлетворительно»:** задача решена менее чем на 1/2, не дано теоретическое обоснование ответа, терминология не используется. | оценивание решения ситуационной задачи | учебный кабинет социально-гуманитарных дисциплин | *ОК 01. –*  *ОК 04.* |

***2. ОЦЕНОЧНЫЕ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ) МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ текущего контроля***

***Тестовые задания***

**Тест №1**

**Тема 1.1 Проблема общения в психологии и**

**профессиональной деятельности**

*З 1. - Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;*

1. **Процесс, который называется общением:**

а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

*эталон ответа: б)*

1. **Паралингвистикой называют:**

а) система вокализации

б) организация пространства и времени коммуникативного процесса

в) визуальный контакт

*эталон ответа: а)*

1. **Из предложенных выражений, какие характеризуют язык:**

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения

*эталон ответа: в)*

1. **Прямым общением называют:**

а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации;

в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

*эталон ответа: в)*

**5. Коммуникативной стороной общения называют:**

а) обмен информацией

б) восприятия друг друга

в) взаимодействие

*эталон ответа: а)*

**6. Выражения, которые характеризуют речь:**

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов;

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;  
в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

*эталон ответа: в)*

**7. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров** подавляет другого:  
а) примитивный   
б) деловой  
в) манипулятивный

*эталон ответа: а)*

**8. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:**а) пренебрежение фактами  
б) предвзятые представления  
в) стереотипы

*эталон ответа: в)*

**9.  Что относится к неречевому общению:**а) взгляд   
б) телефонный разговор  
в) чтение стихотворения вслух

*эталон ответа: а)*

**10.  Данному определению: “вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками”, наиболее соответствует термин:**а) познание  
б) обычай  
в) общение

*эталон ответа: в)*

**Тест №2**

**Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения**

*З. 1. - Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;*

*З.2. - Основы проектной деятельности;*

1. **Паралингвистикой называют:**а) система вокализации   
   б) организация пространства и времени коммуникативного процесса  
   в) визуальный контакт

*эталон ответа: а)*

1. **Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):**

а) манипулятивное

б) светское

в) деловое

*эталон ответа: а)*

1. **Прямым общением называют:**

а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации;

в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

*эталон ответа: в)*

**4.Массовое общение подразумевает:**а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;  
б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников;  
в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

*эталон ответа: в)*

1. **По содержанию общение делят:**а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное   
   б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное  
   в) биологическое, социальное

*эталон ответа: а)*

1. **Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:**а) либеральный  
   б) авторитарный   
   в) демократический

*эталон ответа: б)*

1. **Что относится к неречевому общению:**а) взгляд   
   б) телефонный разговор  
   в) чтение стихотворения вслух

*эталон ответа: а)*

1. **Выберите ситуацию, не связанную с общением:**а) Ученики приветствовали учителя  
   б) в письме был “смайлик”   
   в) Соня ответила на телефонный звонок

*эталон ответа: б)*

1. **Что свойственно манипуляторному стилю общения?**

а) имеет тайный характер намерений;

б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;

в) предполагает ясность внутренних приоритетов;

г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

*эталон ответа: б)*

1. **Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:**а) оперативка  
   б) переговоры  
   в) брифинг  
   г) совещания  
   д) беседа  
   е) видеоконференция

*эталон ответа: б), г), д)*

**Тест 3**

**Тема 1.3. Интерактивная сторона общения**

*З 1. - Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;*

*З.3 - Роли и ролевые ожидания в общении;*

1. **О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?**а) идентификации  
   б) эмпатии  
   в) рефлексии

*эталон ответа: а)*

1. **Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?**а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;   
   б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;   
   в) назначается;  
   г) обладает определенной системой различных санкций.

*эталон ответа: а), б)*

**3). Определите пропущенное слово, вставив верное:**Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с … общением.  
А) личностным  
Б) деловым  
В) ролевым

*эталон ответа: в)*

**4). Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?**

а) психическое заражение  
б) конформность  
в) убеждение  
г) подражание

*эталон ответа: б)*

**5). Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?**

а) убеждение

б) психическое заражение

в) эмпатия

*эталон ответа: б)*

**Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?**а) примитивное  
б) закрытое  
в) ролевое  
г) открытое

*эталон ответа: г)*

**7). Термин «интерактивная сторона общения» обозначает (два варианта ответа):**

а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;

б) аспект коммуникативного процесса;

в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;

г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;

*эталон ответа: б), в)*

**8. Согласно теории Т. Парсона, элементами структуры единичных действий, из которых складывается взаимодействие, являются:**

А) деятель, «другой», нормы, ценности, ситуация;

Б) потребность, мотив, цель, операции;

В) трансакционный стимул, реакция, ситуация;

Г) вербальная информация, невербальная информация, контекст;

*эталон ответа: а)*

**9. Центральная мысль интеракционистской концепции состоит в том, что:**

а) личность формируется в общении и механизмом ее становления является интериоризация;

б) личность формируется во взаимодействии с другими личностями и механизмом этого процесса является установление соответствия действий личности тем представлениям о ней, которое складывается у окружающих;

в) личность формируется в процессе воспитания и важнейшим условием ее позитивного развития является базовое доверие;

Г) важнейшим условием развития личности является безусловное и безоценочное принятие;

*эталон ответа: б)*

**10. Функциональная единица взаимодействия – акт, по мнению Мида, состоит из четырех фаз:**

а) узнавание, приветствие, информационный контакт, выход из контакта;

б) фаза встречи, фаза узнавания, фаза уточнения ситуации, фаза действия, фаза завершения;

в) фаза побуждения, фаза уточнения ситуации, фаза непосредственного действия, фаза завершения;

г) фаза убеждения, фаза соглашения, фаза принятия решения, фаза действия;

*эталон ответа: в)*

**Тест 4**

**Тема 1.4. Перцептивная сторона общения**

*З 1. - Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;*

*З 4. - Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;*

1. **Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов.**
2. **Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?**
3. **Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?**

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

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

**Тест 5**

**Тема 1.5. Общение как коммуникация**

*З 1. - Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;*

*З.5. - Механизмы взаимопонимания в общении*

**1) Прочитайте описание представленных ситуаций (обозначены буквами).**

**2) Соотнесите данные примеры с названиями коммуникативных барьеров, которые они иллюстрирую (логический барьер; стилистический барьер; семантический барьер; фонетический барьер)**

**3) Почему вы так считаете?**

**4) Какой коммуникационный барьер, по вашему мнению, является наиболее распространенным в понимании субъектами друг друга? Объясните свой ответ**

А) филолог слышит узкопрофильный разговор двух математиков, с трудом понимая его содержание;

Б) ребенок возрастом полутора лет просит взрослого дать ему «иоку». Взрослый не понимает, чего хочет ребенок;

В) старший брат – студент пересказывает содержание сказки А. С. Пушкина о рыбаке и рыбке своему младшему брату: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте»;

Г) турист, недавно прибывший в город для осмотра достопримечательностей, спрашивает прохожего, как ему пройти к станции метро. При описании машрута прохожий говорит: "Идите прямо триста метров, повернете налево, еще через 500 метров увидите светофор, рядом со светофором магазин «Цветы». Справа от магазина в 200 метрах подземный переход, в нем переход на станцию метро". Турист не разобрался в такой схеме и обратился к следующему прохожему, который пояснил ему: «Идите вот так (жестом указывая направление), затем повернете, там увидите, как все идут в переход – вам туда на метро";

**Тест 6**

**Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности**

**в деловом общении**

*З 1. - Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;*

*З 6. - Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов*

**1). Отметьте этапы делового общения:**а) установление контакта  
б) выявление мотивов общения  
в) взаимодействие  
г) все варианты верны

*эталон ответа: г)*

**2) В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:**

а) Духовные идеалы партнера-адресата

б) Когнитивные структуры партнера-адресата

в) Потребности и склонности партнера-адресата

Г) Ценностные установки партнера-адресата

*эталон ответа: г)*

1. **Адресат манипуляции в деловом общении — это:**

а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции

б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия *эталон ответа: б)*

1. **Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:**

а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга

в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

*эталон ответа: б)*

1. **Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:**

а) Аудиальными образами

б) Зрительными образами

в) Тактильными образами

*эталон ответа: б)*

1. **Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:**

а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия

б) Личностно-психологических сил манипулятора

в) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями

г) Статусно-ресурсных сил манипулятора

*эталон ответа: б)*

1. **Из приведенных вариантов выберите один, который НЕ относится к применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты:**

а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции

в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов

г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

*эталон ответа: а)*

1. **Из приведенных вариантов выберите один, который НЕ относится к основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:**

а) «Ложного вовлечения»

б) Запутывания

в) Расположения

г) Скрытого принуждения

*эталон ответа: в)*

1. **К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:**

а) Альтернативные

б) Зеркальные

в) Информационные

г) Риторические

*эталон ответа: г)*

1. **Из приведенных вариантов выберите один, который НЕ относится к техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:**

а) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера

б) Интересный, увлекательный рассказ

в) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера

г) Убеждающие деловые сообщения

*эталон ответа: г)*

**Тест 7**

**Тема 1.7. Этика в деловом общении**

*З 1. - Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;*

*3 7. - Этические принципы общения.*

1. **Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:**

а) доброжелательность;

б) порядочность;

в) тактичность;

г) эгоизм

*эталон ответа: г)*

1. **Какие компоненты включает в себя культура делового общения?**

**а) все ответы верны;**

б) психологию делового общения;

в) служебный этикет;

г) технику делового общения;

*эталон ответа: а)*

1. **Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:**

а) должностные обязанности;

б) кодекс чести;

в) корпоративная культура;

г) правила внутреннего распорядка

*эталон ответа: в)*

**4) Деловое общение основывается на знаниях:**

а) социологии;

б) психологии;

в) менеджмента;

г) логики;

*эталон ответа: а), б), в), г)*

**5) Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**

а) необходимо контролировать свои движения и мимику;

б) стараться интерпретировать реакции партнера;

в) понимать язык невербальных компонентов общения;

г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

*эталон ответа: г)*

**6) Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов** между людьми в…

а) служебной сфере

б) сфере общения

в) процесс взаимодействия

г) личном плане

*эталон ответа: в)*

**7) Специфической особенностью делового общения является…**

а) неограниченность во времени

б) регламентированность

в) отсутствие норм и правил

г) разговор по душам

*эталон ответа: б)*

**8)** **Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:**

а) Аудиальными образами

б) Зрительными образами

в) Тактильными образами

*эталон ответа: б)*

1. **Адресат манипуляции в деловом общении — это:**

а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции

б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

в) Партнер,который использует манипулятивные приемы психологического воздействия *эталон ответа: б)*

1. **Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:**

а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга

в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

*эталон ответа: б)*

**Тест 8**

**Тема 1.8. Конфликты в деловом общении**

*З 1. - Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;*

*3 7. - Этические принципы общения.*

**1) Конфликт – это:**

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

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

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

*эталон ответа: в)*

**2) Противоборство – это:**

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

в) нанесение взаимного ущерба;

г) борьба мнений;

д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

*эталон ответа: а)*

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

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

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

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

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

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

*эталон ответа: г)*

**4)  Конфликтная ситуация – это:**

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

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

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

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

*эталон ответа: б)*

**5) Причина конфликта – это:**

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

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

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

*эталон ответа: а)*

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

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

*эталон ответа: б)*

**7). Образ конфликтной ситуации – это:**

а) то, из-за чего возникает конфликт;

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

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

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

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

*эталон ответа: а)*

**8) Инцидент – это:**

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

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

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

*эталон ответа: б)*

**9)  Стороны конфликта – это:**

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

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

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

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

*эталон ответа: а)*

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

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

*эталон ответа: б)*

***Перечень практических работ***

|  |  |
| --- | --- |
| **№ работы** | **Наименование практических работ** |
|  | Техники и приёмы общения. |
|  | Открытость и закрытость общения. Этапы общения. |
|  | Формы управления. Манипулирование сознанием |
|  | Механизмы восприятия. Теория каузальной атрибуции. |
|  | Техники ведения беседы. |
|  | Психологические приёмы общения. |
|  | Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении |
|  | Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления |
|  | Стратегия поведения в конфликтной ситуации |

Содержание практических работ содержится в «Методических рекомендациях по выполнению практических работ по учебной дисциплине «Психология общения» для специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей

***3. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для промежуточной аттестации***

**ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТА**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Задания № 1,2 вариант 1*** | | |
| ***Проверяемые знания*** | | ***Критерии оценки*** |
| - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;  - основы проектной деятельности;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  - механизмы взаимопонимания в общении;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - этические принципы общения. | | *Критерии оценивания тестового задания:*  – оценка «5» (отлично) выставляется студентам за верные ответы, которые составляют 91% и более от общего количества вопросов;   * оценка «4» (хорошо) соответствует работе, которая содержит от 71% до 90% правильных ответов; * оценка «3»(удовлетворительно) от 50% до 70 % правильных ответов; * работа, содержащая менее 50% правильных ответов оценивается как неудовлетворительная. |
| ***Проверяемые умения*** | | ***Критерии оценки*** |
| - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  - организовывать работу коллектива и команды;  - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | | *Критерии оценивания ситуационных задач:*  — **«отлично»** — задача решена полностью и верно, дано развернутое теоретическое обоснование ответа, использована терминология.  — **«хорошо» —** задача решена не менее чем на 2/3 и верно, дано частичное теоретическое обоснование ответа, использована терминология.  — **«удовлетворительно» —** задача решена не менее чем на 1/2, не дано теоретическое обоснование ответа, терминология не используется.  — **«неудовлетворительно» —** задача решена менее чем на 1/2, не дано теоретическое обоснование ответа, терминология не используется. |
| *Условия выполнения задания:*  *1. Максимальное время выполнения заданий 35 мин* | | |
| **Вариант 1**  **Итоговое тестирование**  ***Задания с выбором ответа***  **1. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:**  А) образование;  Б) внешний вид;  В) возраст;  Г) манера поведения;  **2. Психологическими механизмами восприятия являются**  А) идентификация;  Б) эмпатия;  В) аттракция;  Г) рефлексия.  **3. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:**  А) стереотипизация;  Б) идентификация  В) аттракция  Г) коммуникация  **4. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:**  А) императивное;  Б) интерактивное;  В) все ответы верны;  Г) все ответы неверны.  **5. К видам общения относятся:**  А) «контакт масок»;  Б) вербальное общение;  В) ролевое общение;  Г) деловое общение;  Д) невербальное общение;  *Варианты ответов:*  *1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  ***Задания на установление последовательности***  **6. Запишите ответ в виде последовательности стадий протекания конфликтной ситуации:**  А) конфликтное действие (инцидент, эскалация, завершение)  Б) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм (предконфликтное состояние);  В) послеконфликтная ситуация.  Г) переход потенциального конфликта к реальной или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;  *1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  ***Задания на установление соответствия***  **7. Найдите соответствие между характеристиками и их названиями:**   |  |  | | --- | --- | | А) Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга | 1) общение | | Б) Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. | 2) деловое общение | | В) Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом. | 3) ролевое общение | | Г) Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей. | 4) светское общение |      |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **А** | **Б** | **В** | **Г** | |  |  |  |  |   ***Задания с открытым ответом***  **8. Что является высшей формой эмпатии? Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.**  *Ответ \_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***  **9. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?**  *Ответ \_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***   1. **Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?**   *Ответ \_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***  **Ситуационная задача**  *Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:*  В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями. | | |
| ***Задания № 1,2 вариант 2*** | | |
| ***Проверяемые знания*** | ***Критерии оценки*** | |
| - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;  - основы проектной деятельности;  - роли и ролевые ожидания в общении;  - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  - механизмы взаимопонимания в общении;  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;  - этические принципы общения. | *Критерии оценивания тестового задания:*  – оценка «5» (отлично) выставляется студентам за верные ответы, которые составляют 91% и более от общего количества вопросов;   * оценка «4» (хорошо) соответствует работе, которая содержит от 71% до 90% правильных ответов; * оценка «3»(удовлетворительно) от 50% до 70 % правильных ответов; * работа, содержащая менее 50% правильных ответов оценивается как неудовлетворительная. | |
| ***Проверяемые умения*** | ***Критерии оценки*** | |
| - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  - организовывать работу коллектива и команды;  - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | *Критерии оценивания ситуационных задач:*  — **«отлично»** — задача решена полностью и верно, дано развернутое теоретическое обоснование ответа, использована терминология.  — **«хорошо» —** задача решена не менее чем на 2/3 и верно, дано частичное теоретическое обоснование ответа, использована терминология.  — **«удовлетворительно» —** задача решена не менее чем на 1/2, не дано теоретическое обоснование ответа, терминология не используется.  — **«неудовлетворительно» —** задача решена менее чем на 1/2, не дано теоретическое обоснование ответа, терминология не используется. | |
| *Условия выполнения задания:*  *1. Максимальное время выполнения заданий 35 мин* | | |
| **Вариант 2**  **Итоговое тестирование**  ***Задания с выбором ответа***  **1. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:**  а) внешняя атрибуция;  б) внутренняя атрибуция;  в) стимульная атрибуция.   1. **К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.** **Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).**   **Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:**  а) идентификация;  б) аттракция;  в) стереотипизация;  г) каузальная атрибуция?  **3**. **Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?**  а) монологическое общение;  б) диалогическое общение.  В) личностное  Г) социальное  **4. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:**  а) конкуренция;  б) кооперация.  В) дилигация  Г) координация  **5. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?**  а) кооперация;  б) конкуренция.  В) деловое  Г) дружеское  *Варианты ответов:*  *1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  ***Задания на установление последовательности***   1. **Установите правильную последовательность стадий установления психологического контакта :**   А)  **Прогнозирование предстоящего общения.**  **Б) Создание внешних условий, облегчающих установление контакта**.  **В) Проявление внешних коммуникабельных качеств**  **Г) Поиск общих и нейтральных интересов**.  **Д) Действия по ликвидации помех в общении**.  **Е) Индивидуальное воздействие.**  *1.\_\_\_\_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_*  ***Задания на установление соответствия***  **7. Найдите соответствие между характеристиками их названиями**   |  |  | | --- | --- | | А) Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств. | 1) коммуникативная сторона общения | | Б) . Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия. | 2) перцептивная сторона общения | | В) Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга | 3) интерактивная сторона общения |      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **А** | **Б** | **В** | |  |  |  |   ***Задания с открытым ответом***  **8. Согласны ли вы с определением:**  Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания. Обоснуйте свой ответ.  *Ответ \_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***  **9. Барьеры восприятия - это**  *Ответ \_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***   1. **Основные элементы коммуникации:**   *Ответ \_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***  **Ситуационная задача**  *Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:*  С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене. | | |

**Информационное обеспечение**

**Основные источники:**

1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/766784

2. [Кошевая, И.П.](http://znanium.com/catalog.php?item=author&code=37815) Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/942797

**Дополнительные источники:**

1. Социальная психология общения: монография / под общ.ред. А.Л. Свенцицкого. – М: ИНФРА-М, 2017. – 256 с.