

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области
«Профессиональное училище №48 п. Подгорный»

Утверждаю
Зам директора по УПР
_____С.Н. Хабибулина
«__»_____2022г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
По учебной дисциплине
Психология

По профессии СПО

38.01.02 Продавец, контролер - кассир

Рассмотрено и одобрено
На заседании предметно - цикловой комиссии
общеобразовательных дисциплин
протокол № 10 от 20.06 2022 г.
Председатель ПЦК С.И.Е.
Елизарьева Н.Ю.

Фонд оценочных средств к учебной дисциплине Психология разработан с учетом требований ФКГОС среднего общего образования и рабочей программы по учебной дисциплине «Психология» для профессии среднего профессионального образования подготовки квалифицированных рабочих, служащих **38.01.02 Продавец, контролер - кассир**

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Профессиональное училище №48 п. Подгорный».

Разработчик:
Колягина Виктория Владимировна, преподаватель психологии ГБПОУ
ПУ №48 п. Подгорный

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств

- 1.1. Область применения фонда оценочных средств
- 1.2. Профессиональные и общие компетенции
- 1.3. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащей проверке
- 1.4. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

2. Оценка освоения учебной дисциплины

- 2.1 Формы и методы оценивания
- 2.2 Задания для оценки освоения дисциплины
- 2.3 Перечень заданий для текущего контроля
 - 2.3.1.Комплект тестовых заданий
 - 2.3.2.Комплект контрольных работ
- 2.4. Перечень заданий для промежуточного контроля по учебной дисциплине
 - 2.4.1.Перечень заданий для дифференцированного зачета

3. Критерии оценки

4. Информационное обеспечение обучения

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения фонда оценочных средств.

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология»

1.2. Профессиональные и общие компетенции

В результате освоения рабочей программы учебной дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров	правильность определения качества непродовольственных товаров; правильность проведения органолептической экспертизы отдельных групп товаров; правильность и точность определения количества поступившего товара; точность определения маркировки непродовольственных товаров.
ПК 2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании	результативность определения задач деятельности, с учетом поставленной руководителем цели; правильность формулирования конкретных целей и на их основе планирования своей деятельности; личностная оценка эффективности и качества собственной деятельности в определенной рабочей ситуации.
ПК 3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации	скорость обслуживания покупателей; ясность предоставления достоверной информации о качестве товаров; правильность консультирования покупателей о потребительских свойствах товаров; полнота и достоверность сведений о производителях товаров; соответствие предоставления сведений о безопасности непродовольственных товаров; правильность решения ситуационных и проблемных задач по продаже товаров и обслуживанию покупателей.
ПК 4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей	скорость и правильность выполнения вычислительных операций на калькуляторе; точность заполнения и ведения отчетных документов; точность произведения расчетов с покупателями
Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней	Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;

устойчивый интерес	наличие положительных отзывов по итогам учебной и производственной практики; участие в конкурсах профессионального мастерства, тематических внеклассных мероприятиях
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	Результативность определения задач деятельности, с учетом поставленной руководителем цели; правильность формулирования конкретных целей и на их основе планирования своей деятельности; личностная оценка эффективности и качества собственной деятельности в определенной рабочей ситуации.
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Самоанализ и коррекция собственной деятельности в определенной рабочей ситуации; правильность и адекватность оценки рабочей ситуации в соответствии с поставленными целями и задачами через выбор соответствующих документов, сырья, инструментов.
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Правильность отбора, обработки и результативного использования необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач; оперативность и самостоятельность поиска информации в нестандартной ситуации
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Самостоятельность и активность в применении ресурсов сети Интернет и электронных обучающих материалов для решения профессиональных задач.
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Заинтересованность в достижении общего результата групповой деятельности; эффективность выполнения своей роли в групповой деятельности; соблюдение правил деловой культуры при общении с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров	Соблюдение правил продажи отдельных видов товаров; соблюдение сроков годности и реализации товаров; соблюдение действующих санитарных норм и правил.
ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в	Аргументированность и полнота высказываемых суждений о необходимости исполнения воинской обязанности;

том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	соответствие уровня развития физических качеств возрасту, освоение основ военной службы.
---	--

1.3. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащей проверке.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие дидактические единицы «уметь», «знать».

Коды	Наименования	Показатели оценки результата
Уметь:		
У 1	Использовать вербальные и невербальные средства общения в профессиональной деятельности;	Аргументированность и полнота определения вербальных и невербальных средств общения.
У 2	Давать психологическую оценку личности;	Обоснованность выделенных способов реализации собственной индивидуальности (в том числе – в профессиональной деятельности), в соответствии с личностными характеристиками
У 3	Владеть способами бесконфликтного общения;	Целесообразность использования речевых приемов в конфликтных ситуациях.
У 4	Формировать психологический климат в коллективе;	работать в группе и представлять как свою, так и позицию группы
У 5	Применять приемы психологической саморегуляции.	тренировка психических процессов в соответствии с результатами самоанализа.
Знать:		
3 1	основные задачи и методы психологии;	Основы психологии и её значение в профессиональной деятельности
3 2	психические процессы и состояния;	Обоснованность выделенных действий для развития собственной личности, познавательных процессов (в соответствии с барьерами и ресурсами окружающей среды).
3 3	структуру личности;	Обоснованность выделения сильных и слабых сторон собственной личности.
3 4	функции и средства общения;	Правила общения. Табу в межличностном общении.
3 5	принципы эффективного общения;	Обоснованность выделения сильных и слабых сторон собственной личности.
3 6	основы делового общения;	осуществлять коррекцию

		(исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;
3 7	определение понятий "психогигиена", "психопрофилактика";	Различные реакции на стрессовую ситуацию и копинг-стратегии личности
3 8	методы саморегуляции	саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

1.4. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

Обязательной формой аттестации по итогам освоения учебной дисциплины является дифференцированный зачет. Результатом дифференцированного зачета является оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки освоения дисциплины «Психология» являются умения и знания.

Текущий контроль и оценка дидактических единиц по темам осуществляются с использованием следующих форм и методов: тестированием с применением бумажных носителей, решения ситуационных задач, защиты практических, контрольных работ, проведения деловых и ролевых игр, оценивание самостоятельной работы учащихся.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

К зачету допускаются обучающиеся, имеющие положительные оценки по результатам текущего контроля.

Дифференцированный зачет проводится в форме письменной контрольной работы.

2.2. Заданий для оценки освоения дисциплины

№№ заданий	Проверяемые результаты обучения (У и З)	Тип задания	Возможности использования
	Использовать вербальные и невербальные средства общения в профессиональной деятельности;	Тестирование Практическая работа	текущий контроль;
	Давать психологическую оценку личности;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа	текущий контроль;
	Владеть способами бесконфликтного общения;	Тестирование Практическая работа Решение ситуационных	текущий контроль;

		задач	
	Формировать психологический климат в коллективе;	Тестирование Практическая работа Контрольная работа	текущий контроль;
	Применять приемы психологической саморегуляции.	Практическая работа Тестирование Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	основные задачи и методы психологии;	Дифференцированный зачет	промежуточный контроль;
	психические процессы и состояния;	Практическая работа Тестирование Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	структуру личности;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	функции и средства общения;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	принципы эффективного общения;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	основы делового общения;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	определение понятий "психогигиена", "психопрофилактика";	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	методы саморегуляции	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
		Дифференцированный зачет	промежуточный контроль;

2.3. Перечень заданий для текущего контроля

2.3.1. Комплект тестовых заданий

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды **текущего контроля** знаний обучающихся:

устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

письменный контроль – выполнение практических заданий по отдельным темам, разделам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

комбинированный опрос – контроль, предусматривающий одновременное использование устной и письменной форм оценки знаний, позволяющий опросить большое количество обучающихся;

2.2 Комплект материалов для проведения текущего контроля

Тема Психология общения

1. Согласны ли вы с определением:

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

а) да; б) нет.

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

а) да; б) нет. Ответ поясните.

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

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

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

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

а) прагматическая;

б) формирующая;

в) подтверждения;

г) организации и поддержания межличностных отношений;

д) внутриличностная.

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

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

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

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

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

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

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

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

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

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

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

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

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

10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

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

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффектом первичности».

12. Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

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

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

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

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

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

14. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

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

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

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

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

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

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

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

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

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

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

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

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

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

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

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

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

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

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

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

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

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

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

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

24. Кинесика изучает:

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

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

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

26. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

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

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

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

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

29. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

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

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

31. Какие понятия по смыслу соответствуют:

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

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

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

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

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

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

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
34. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:
 - а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
 - б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
 - в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
 - г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

Ключ:

1. а).
2. б) нет. Общение — это процесс обмена информацией.
3. Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».
4. а), в), д).
5. б) формирующая функция. Она проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Окружающие взрослые научили ребенка читать, говорить, писать, есть, пить, правильно вести себя в обществе.
6. А-1); Б-4); В-3); Г-2).
7. А-2); Б-1); В-3).
8. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличностного общения. Диалогическое общение основано на равноправии партнеров.
9. Роль — способ поведения, который задается обществом.
10. в), д).
11. б) «эффект проекции».
12. А-2); Б — 3); В- 1); Г — 4).
13. «Включается» идентификация.
14. б).
15. а).
16. в) стереотипизация (по социальному статусу).
17. Например, профессиональные стереотипы; этнонациональные стереотипы («немец — педант»; «южный человек — темпераментный»).
18. А-3); Б-1); В-2).
19. б).
20. б).
21. е)
22. в).
23. е).

24. б).
25. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значений. Например: закрытая поза — «руки скрещены на груди», но в холодном помещении это может означать, что человек замерз.
26. а).
27. б).
28. б).
29. б).
30. б), д).
31. а) - 2, б) - 1.
32. б), г).
33. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.
34. б), в).

Критерии оценки:

Макс- 57 баллов;

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

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:
а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт;
г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?
 1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
 2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
 3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
 4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
 5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
а) многословие одного из партнеров;
б) коммуникативные барьеры;
в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
г) бестактность;
д) неконтролируемость эмоционального состояния;
е) все ответы верны;
ж) все ответы неверны.
3. Конфликтная ситуация — это:
а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
б) накопившиеся противоречия;
в) стечения обстоятельств.
4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:
а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

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

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

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

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

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

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

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

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

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

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

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

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

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

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) приспособление;

д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

а) правда, на вашей стороне;

б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;

- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

11. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

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

12. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

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

Ключ:

- 1. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.
- 2. е).
- 3. б).
- 4. а).
- 5. а) - 1, б) - 2.
- 6. б).
- 7. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.
- 8. 2, 3, 5.
- 9. б).
- 10. а), в), д).
- 11. а), в), г), е).
- 12. а), б), г), е).

Критерии оценки:

За каждый правильный ответ 1 балл:

Мах- 31 баллов;

«5» - 31-28 б.; «4» - 23-27 б.;

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

Тема Различные реакции на стрессовую ситуацию и копинг-стратегии личности

Инструкция для обучающегося:

1. Определите собственные копинг-стратегии (стратегии преодоления стрессовых ситуаций). Насколько, с вашей точки зрения, данная стратегия эффективна. Какие другие эффективные стратегии вы бы хотели у себя развить? Что для этого можно сделать?

Варианты копинг-поведения по методике Э. Хейма

А. Когнитивные копинг-стратегии

Игнорирование – «Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем трудности»

Смирение – «Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться»

Диссимуляция – «Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо»

Сохранение самообладания – «Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния»

Проблемный анализ – «Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось»

Относительность – «Я говорю себе: по сравнению с проблемами Других людей мои – это пустяк»

Религиозность – «Если что-то случилось, то так угодно Богу»

Растерянность – «Я не знаю что делать и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей»

Придача смысла – «Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствуюсь сам»

Установка собственной ценности – «В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться и с ними, и с более сложными».

Б. Эмоциональные копинг-стратегии

Протест – «Я всегда глубоко возмущен несправедливостью судьбы ко мне и протестую»

Эмоциональная разрядка – «Я впадаю в отчаяние, я рыдаю и плачу»

Подавление эмоций – «Я подавляю эмоции в себе»

Оптимизм – «Я всегда уверен, что есть выход из трудной ситуации»

Пассивная кооперация – «Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне»

Покорность – «Я впадаю в состояние безнадежности»

Самообвинение – «Я считаю себя виноватым и получаю по заслугам»

Агрессивность – «Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным»

В. Поведенческие копинг-стратегии

Отвлечение – «Я погружаюсь в любимое дело, стараясь забыть о трудностях»

Альтруизм – «Я стараюсь помочь людям и в заботах о них забываю о своих горестях»

Активное избегание – «Стараюсь не думать, всячески избегаю сосредотачиваться на своих неприятностях»

Компенсация – «Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.)»

Конструктивная активность – «Чтобы пережить трудности, я берусь за осуществление давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т. п.).

Отступление – «Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой»

Сотрудничество – «Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей»

Обращение – «Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом»

2. Составьте программу увеличения личностного ресурса:

Определите правила, способствующие увеличению личностного ресурса.

Определите возможные действия для увеличения ресурса.

Определите необходимые средства для реализации предложенных действий (Что для этого нужно? Где это можно взять/ попросить/ спросить?)

Критерии оценки:

Полнота, логичность, аргументированность представленной информации.

Задания контрольной работы:

Дайте определение понятию «Установка».	
Приведите пример установок личности.	
Как личность может обнаружить у себя наличие установок?	
Охарактеризуйте одно из следующих познавательных процессов: Память Мышление Внимание Воображение Восприятие	
Какие способы развития данного познавательного процесса существуют?	
Какие способы определения мотивов личности существуют?	
Какие бывают реакции на стрессовую ситуацию?	

Определите наиболее эффективные стратегии поведения в стрессовых ситуациях	
--	--

Раздел 2. Психология общения

1. Согласны ли вы с определением:

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

а) да; б) нет.

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

а) да; б) нет. Ответ поясните.

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

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

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

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

а) прагматическая;

б) формирующая;

в) подтверждения;

г) организации и поддержания межличностных отношений;

д) внутриличностная.

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

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

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

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

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника.

Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

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

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

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

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

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

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

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

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

10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации это:

- а) стереотипизация;

- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

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

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

16. В учебнике по психологии (Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А. Психология: 811 классы. СПб., 2000) описывается такой эксперимент: к студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе как профессора из Кембриджа.

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

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

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

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

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

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

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

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

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

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

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

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

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

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

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

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

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

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

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

24. Кинесика изучает:

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

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

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

26. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

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

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

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

- а) презрение;

- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

29. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

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

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

31. Какие понятия по смыслу соответствуют:

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

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

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

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

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

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

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

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

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

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

34. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;

- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

Ключ:

1. а).
2. б) нет. Общение это процесс обмена информацией.
3. Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».
4. а), в), д).
5. б) формирующая функция. Она проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Окружающие взрослые научили ребенка читать, говорить, писать, есть, пить, правильно вести себя в обществе.
6. А-1); Б-4); В-3); Г-2).
7. А-2); Б-1); В-3).
8. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличностного общения. Диалогическое общение основано на равноправии партнеров.
9. Роль способ поведения, который задается обществом.
10. в), д).
11. б) «эффект проекции».
12. А-2); Б 3); В- 1); Г 4).
13. «Включается» идентификация.
14. б).
15. а).
16. в) стереотипизация (по социальному статусу).
17. Например, профессиональные стереотипы; этнонациональные стереотипы («немец педант»; «южный человек темпераментный»).
18. А-3); Б-1); В-2).
19. б).
20. б).
21. е)
22. в).
23. е).
24. б).
25. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значений. Например: закрытая поза «руки скрещены на груди», но в холодном помещении это может означать, что человек замерз.
26. а).
27. б).
28. б).
29. б).
30. б), д).
31. а) - 2, б) - 1.
32. б), г).

33. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.

34. б), в).

Критерии оценки:

Мах- 57 баллов;

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

2.4. Контрольно-оценочные средства для промежуточного контроля по учебной дисциплине.

Дифференцированный зачет проводится в письменной форме в виде ответов на тесты.

2.4.1. Комплект заданий для проведения промежуточного дифференцированного зачета.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЁТУ:

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

26. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
27. Пути к самореализации в процессе оптимизации делового общения.
28. Понятие: этика и мораль. Категории этики.
29. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
30. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

I вариант

1. Психология – это:

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

2. Общение это-

- 1) Процесс взаимного переживания событий, фактов действительности;
- 2) Процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании;
- 3) Процесс установления и развития контактов между людьми.

3. Дайте определение невербального средства общения – такесика.

- 1) Пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- 2) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- 3) Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

4. Какой из психологических механизмов общения выступает как стремление «уподобить себя ему»?

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

5. Составьте пары, соединив термин с определением:

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

6. Назовите особенности нерефлексивного слушания.

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

7. Выберите прилагательные, характеризующие стили общения.

- 1) Непосредственное
- 2) Ритуальное

- 3) Манипулятивное
- 4) Девиантное

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

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

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

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

10. Дайте определение понятию «деловое общение».

11. Соотнесите публичные выступления с целью:

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

12. Дайте определение понятию «толерантность».

13. Конфликт- это...

14. Перечислите все стратегии поведения в конфликтной ситуации.

15. Определите виды дистанции в деловом общении.

16. Этикет – это...

17. Профессиональная этика-это...

18. Что входит в профессиональные моральные нормы?

19. Перечислите, что входит в хорошие манеры поведения.

Ответы к варианту 1

- 1) 2
- 2) 3
- 3) 2
- 4) 3
- 5) 1-б, 2- а, 3- д, 4- с
- 6) 2
- 7) 2,3
- 8) 1
- 9) А- 3,4, Б- 1,2, В- 5.

- 10) Деловое общение- общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей. (2 балла)
- 11) 1-с, 2-а, 3-б.
- 12) «толерантность» (от латинского «толеран») - терпение, переносимость, снисходительность.
- 13) Конфликт- трудноразрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями; столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций и мнений. (2 балла)
- 14) Сотрудничество, компромисс, уход, принуждение, уступка.
- 15) 1) интимная (от 0 до 45 см).
2) личная (от 45 см до 120 см).
3) социальная (от 120 см до 360 см).
4) общественная, или публичная (от 360 см до 750 см). (2 балла)
- 16) Этикет – совокупность норм и правил, регулирующих социальное и профессиональное поведение; установленный порядок, форма, манера поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе. (2 балла)
- 17) Профессиональная этика – совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. (2 балла)
- 18) Вежливость, предупредительность, тактичность, корректность, трудолюбие. (2 балла)
- 19) Скромность, сдержанность, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично обращаться с людьми. (2 балла)

Критерии оценки:

Мах. 36 б – 100%

36- 33 б-«5»

32 – 28 б-«4», 27-23 б-«3», менее 22 б – «2»

2 вариант.

1. Психология – это:
 - 1) наука о поведении;
 - 2) научное исследование поведения и внутренних психических процессов и практическое применение получаемых знаний;
 - 3) наука о закономерностях развития и функционирования психики, как особой формы жизнедеятельности.
2. Цель делового общения:
 - 1) Приобщение инициаторов общения к ценностям партнёра;
 - 2) Находится вне самого взаимодействия субъектов;
 - 3) Находится в самом взаимодействии субъектов.
3. Дайте определение невербального средства общения – кинесика.
 - 1) Пространственная ориентация партнёров в момент общения;
 - 2) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

- 3) Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.
4. Какой из психологических механизмов общения требует выраженного «сопереживания»?
- 1) Эмпатия
 - 2) Рефлексия
 - 3) Идентификация
 - 4) Фактор привлекательности.

5. Составьте пары, соединив термин с определением:

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

6. Назовите особенности рефлексивного слушания.

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

7. Выберите прилагательные, характеризующие стили общения.

- 5) Опосредованное
- 6) Ритуальное
- 7) Манипулятивное
- 8) Отклоняющееся.

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

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

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

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

10. Дайте определение понятию «деловая беседа».

11. Составьте пары, соединив термин с определением:

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

12. Определите виды дистанции в деловом общении.

13. Что из перечисленного относится к толерантной личности?

- 1) Терпимость к чужому мнению, поведению.
- 2) Уважение прав других
- 3) Непонимание
- 4) Эгоизм
- 5) Принятие другого таким, какой он есть
- 6) Игнорирование

14. Конфликт- это...

15. Этика- это...

16. Перечислите категории этики.

17. Деловой этикет – это..

18. Имидж делового человека – это..

19. Что считается дурными манерами, перечислите.

Ответы к варианту 2

1) 3

2) 2

3) 3

4) 1

5) 1-С, 2- Б, 3-А, 4-Д.

6) 1,3

7) 2,3

8) 3

9) А- 3,4, Б- 1,2, В- 5.

10) **Деловая беседа** – речевое общение между собеседниками, имеющими необходимые полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. (2 балла)

11) **1- С, 2- А, 3- Б.**

12) 1) интимная (от 0 до 45 см).

2) личная (от 45 см до 120 см).

3) социальная (от 120 см до 360 см).

4) общественная, или публичная (от 360 см до 750 см). (2 балла)

13) 1,2,5.

14) Конфликт- трудноразрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями; столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций и мнений. (2 балла)

15) Этика – область науки, объектом которой являются мораль и нравственность

16) добро, зло, совесть долг, честь, скромность, благородство, достоинство.

17) Деловой этикет – правила поведения деловых партнёров в отношении друг с другом при организации и проведении деловых контактов с партнёрами по бизнесу. (2 балла)

18) Имидж – образ который человек себе создаёт.

19) Привычка громко говорить, развязность, неряшливость, грубость, недоброжелательность. Пренебрежительное отношение. (2 балла)

Критерии оценки:

Мах. 37 б – 100%

37- 34 б-«5»

33 – 29 б-«4», 28-24 б-«3», менее 23 б – «2»

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Результатом проверки уровня усвоения учебного материала является отметка. При оценивании учащихся предполагается обращать внимание на правильность, осознанность, логичность и доказательность в изложении материала, точность использования торговой терминологии, самостоятельность ответа. Оценка знаний предполагает учет индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к организации работы.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется обучающемуся, если ответ на вопрос полный, логичный, грамотно изложен.

Оценка «хорошо» - выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» - выставляется обучающемуся, если ответ на вопрос нелогичный, не полный.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется обучающемуся, если нет ответа на поставленный вопрос.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Освоенные умения: использовать средства общения в психотерапевтических целях; давать психологическую оценку личности; применять приемы психологической саморегуляции;</p> <p>Усвоенные знания: основные задачи и методы психологии; психические процессы и состояния; структура личности; пути социальной адаптации и мотивации личности;</p> <p>функции и средства общения; закономерности общения; основы делового общения.</p>	<p>Анализ результатов психологических исследований, тестовые задания, кроссворд, ситуационные задачи, контрольные вопросы, презентативный материал.</p> <p>Устный опрос, кроссворд, тестовые задания, анализ результатов психологических исследований,.</p> <p>Устный опрос, тестовые задания, ситуационные задачи. Устный опрос. Контрольные вопросы,</p>

5. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Гайнутдинов И.К. Психология. Ростов н/Д.: Феникс, 2008 г.
2. Немов Р.С. Психология. М: Высшее образование, 2007 г.
3. Немов Р.С. Психологический словарь. М: ВЛАДОС, 2007 г.

Дополнительные источники:

1. Волкова А.И. Психология общения. Ростов н/Д.: Феникс, 2007 г.
2. Сущенко С.А., Плотникова Н.И., Сидоркин Н.И. Социальная психология. Ростов н/Д.: Феникс, 2006 г.
3. Малкина-Пых И. Г. Психосоматика: Справочник практического психолога. М., 2005

Интернет – ресурсы:

1. Научно-популярный психологический портал Psychojournal [Электронный ресурс]. Форма доступа: <http://psychojournal.ru>.
2. Научно-популярный психологический журнал «Psychologies» [Электронный ресурс]. Форма доступа: <http://www.psychologies.ru/>.
3. Научно-популярный психологический журнал «Наша психология» [Электронный ресурс]. Форма доступа: <http://www.psyh.ru/>.

