

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Нижнекамский химико-технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(НХТИ ФГБОУ ВО «КНИТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР

Л.И.Агзамова

«27» 04 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю)

ОГСЭ.05. «Психология общения»

(наименование дисциплины (модуля))

18.02.07. «Технология производства и переработки

пластических масс и эластомеров»

(код и специальность)

Техник-технолог

квалификация

очная

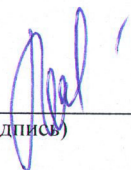
форма обучения

Нижнекамск, 2024 г.

Составитель ФОС:

доцент

(должность)

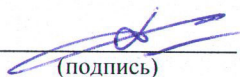

(подпись)

А.М.Хисматуллина

(Ф.И.О)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры ЭУИ,
протокол от 28.03.2024 г. № 7

Зав. кафедрой


(подпись)

А.Н.Дырдонова

(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания кафедры НХС, реализующей подготовку основной образовательной программы
от 07.03.2024 г. № 7

И.о. Зав. кафедрой


(подпись)

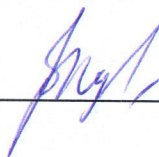
Р.З.Агзамов

(Ф.И.О.)

Эксперт:

Ответственный за ООП, разработчик:

Ф.И.О., должность, организация, подпись



Хуснутдинова Г.Р.

Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения дисциплины «Психология общения»

Компетенция:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

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

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

Индикаторы достижения компетенции	Этапы формирования в процессе освоения дисциплины		Наименование оценочного средства
	Лекции	Пр. занятия	
ОК 03	Тема 1-13	Тема 1-13	Дискуссия. Написание и защита реферата. Деловая игра. Тест.
ОК 04.	Тема 1-13	Тема 1-13	Дискуссия. Написание и защита реферата. Деловая игра. Тест.
ОК 05.	Тема 1-13	Тема 1-13	Дискуссия. Написание и защита реферата. Деловая игра. Тест.

Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Рейтинговая система оценки знаний студентов очной формы обучения.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Участие в дискуссиях	13	15	30
Участие в деловой игре	2	15	20
Подготовка, написание и защита реферата	1	5	10
Тест	4	25	40
Всего баллов		60	100

Шкала оценивания

Выражение в баллах:	Критерии оценки индикаторов достижения при форме контроля:
	зачет
61-100	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если ответы на вопросы по темам дисциплины последовательны, логически изложены, допускаются незначительные недочеты в ответе студента, такие как отсутствие самостоятельного вывода, речевые ошибки и пр
Ниже 60	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студент не знает основных понятий темы дисциплины, не отвечает на дополнительные и наводящие вопросы преподавателя.

Краткая характеристика оценочных средства

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в фонде</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Предмет, задачи и особенности психологии как науки. Психофизиологические проблемы в изучении психологии. Структура психики. Сознание человека. Чувственные формы -освоения действительности. Рациональное познание мира. Рациональное познание мира. Эмоциональные и волевые процессы, психические состояния человека. Проблема личности в психологии. Психология межличностных отношений.
2.	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	ДИ№1 «Психология межличностных отношений». ДИ№2 «Деловые качества руководителя»
3.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов представлены списком
4.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

Учебным планом по направлению подготовки для обучающихся предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине «Психология общения». Обучающимся предлагаются разноуровневые задачи и задания реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Нижекамский химико-технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

«Казанский национальный исследовательский технологический университет»

Факультет ПФ

Кафедра НХС

Специальность: 18.02.07. «Технология производства и переработки пластических
масс и эластомеров»

(код и специальность)

Темы рефератов

по дисциплине «Психология общения»

(наименование дисциплины)

1. Психология как система развивающихся наук и как практическая сфера деятельности.
2. Взаимоотношение телесного и духовного в человеке.
3. Структура психики. Основные функции психики.
4. Теория культурно-исторического развития высших психических функций (Л.С. Выготский).
5. Методы исследования в психологии.
6. Индивид, личность, индивидуальность: соотношение этих понятий.
7. Психофизиологические проблемы в изучении психологии.
8. Соотношение наследственности и окружающей среды.
9. Сознание и бессознательное.
10. Адаптация и дезадаптация.
11. Психологические характеристики деятельности человека. Основные виды деятельности.
12. Периодизация психического развития и ведущая деятельность.
13. Механизмы формирования и преобразования деятельности человека.
14. Мотивационно - потребностная сфера человека (теория А.Маслоу).
15. Становление высших психических функций в процессе деятельности.
16. Чувственное познание мира (ощущение, восприятие).
17. Отличие восприятия от ощущений.
18. Представление.
19. Рациональное познание действительности.
20. Мнемические процессы: индивидуальные особенности памяти и ее развитие.
21. Чувственное познание мира (ощущение, восприятие).
22. Отличие восприятия от ощущений.
23. Представление.
24. Рациональное познание действительности.
25. Мнемические процессы: индивидуальные особенности памяти и ее развитие.
26. Связь эмоций с потребностями человека.
27. Эмоции и человеческая индивидуальность.
28. Эмоции и человеческие взаимоотношения.
29. Волевая регуляция поведения.
30. Психологический тренинг в регуляции настроения и самочувствия.
31. Базовые характеристики личности в психологии.
32. Темперамент и его свойства.
33. Темперамент и характер.
34. Формирование характера.
35. Типовые и индивидуальные особенности, характерные для людей различных профессий.
36. Межличностное восприятие и понимание.
37. Динамика межличностных отношений в группе. Механизмы регулирования.
38. Психология межличностного воздействия.

39. Конфликты и пути их преодоления.

Критерии оценки:

Максимальная оценка за работу составляет 10 баллов.

Из них:

Самостоятельность работы над проектом, мах 1 балла;

Актуальность и значимость темы, мах 1 балла;

Полнота раскрытия темы, мах 2 балла;

Оригинальность решения проблемы, мах 1 балла;

Артистизм и выразительность выступления, мах 1 балла;

Использование средств наглядности, технических средств, мах 2 балла;

Ответы на вопросы, мах 2 балла.

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Нижекамский химико-технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
Факультет ПФ
Кафедра НХС
Специальность: 18.02.07. «Технология производства и переработки пластических
масс и эластомеров»
(код и специальность)*

Вопросы для дискуссии

по дисциплине «Психология общения»

(наименование дисциплины)

1. Психология как система развивающихся наук и как практическая сфера деятельности.
2. Взаимоотношение телесного и духовного в человеке.
3. Структура психики. Основные функции психики.
4. Теория культурно-исторического развития высших психических функций (Л.С. Выготский).
5. Методы исследования в психологии.
6. Индивид, личность, индивидуальность: соотношение этих понятий.
7. Психофизиологические проблемы в изучении психологии. Соотношение наследственности и окружающей среды.
8. Сознание и бессознательное.
9. Адаптация и дезадаптация.
10. Психологические характеристики деятельности человека. Основные виды деятельности. Периодизация психического развития и ведущая деятельность.
11. Механизмы формирования и преобразования деятельности человека. Мотивационно - потребностная сфера человека (теория А.Маслоу).
12. Становление высших психических функций в процессе деятельности.
13. Чувственное познание мира (ощущение, восприятие).
14. Отличие восприятия от ощущений. Представление.
15. Рациональное познание действительности.
16. Мнемические процессы: индивидуальные особенности памяти и ее развитие.
17. Индивидуально психологические особенности мышления.
18. Мышление как процесс активного, творческого познания и преобразования

действительности. Особенности творческого мышления.

19. Интерес и жизненный успех.
20. Понятие, тесты и коэффициент интеллекта.
21. Общая характеристика воображения, его роль в психической деятельности.
22. Связь эмоций с потребностями человека.
23. Эмоции и человеческая индивидуальность.
24. Эмоции и человеческие взаимоотношения.
25. Волевая регуляция поведения.
26. Психологический тренинг в регуляции настроения и самочувствия.
27. Базовые характеристики личности в психологии.
28. Темперамент и его свойства.
29. Темперамент и характер.
30. Формирование характера.
31. Типовые и индивидуальные особенности, характерные для людей различных профессий.
32. Межличностное восприятие и понимание.
33. Динамика межличностных отношений в группе. Механизмы регулирования.
34. Психология межличностного воздействия.
35. Конфликты и пути их преодоления.

Критерии оценки:

Максимальная оценка за работу составляет 30 баллов.

Из них:

Студент выступает с проблемным вопросом, мах 10 баллов;

Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов, мах 10 баллов;

Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению, мах 10 баллов.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Нижнекамский химико-технологический институт (филиал)

*федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования*

«Казанский национальный исследовательский технологический университет»

Факультет ПФ

Кафедра НХС

*Специальность: 18.02.07. «Технология производства и переработки пластических
масс и эластомеров»*

(код и специальность)

Деловая игра №1

1. Тема (проблема) Психология межличностных отношений. «Потерпевшие кораблекрушение» (Эффективная коммуникация как условие принятия группового решения).

2. Концепция игры исследовать процесс принятия решений группой; нарабатывать навыки эффективного поведения для достижения согласия при решении групповой задачи; закрепить навыки определения основных стилей поведения в конфликте.

3. Роли:

- участники экспедиции;

- эксперты 1 человек на 10 участников игры.

4. Ожидаемые результаты отработать навыки эффективного поведения для достижения согласия при решении групповой задачи; закрепить навыки определения и демонстрации основных стилей поведения в конфликте.

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов за деловую игру 10 из них:

Принимает активное участие в работе группы – мах 2 балла;

- Предлагает собственные варианты решения проблемы - мах 3 балла;
- Выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика - мах 2 балла;
- Демонстрирует предварительную информационную готовность в игре - мах 3 балла;

Деловая игра №2

Деловая игра - это тот инструмент, с помощью которого значительно облегчается и качественно улучшается восприятие теоретического материала. Поэтому моя задача показать как с помощью деловой игры можно научиться принимать сложные управленческие решения. Участники работают в условиях мозгового штурма в малых группах по 4-6 человек, где каждый выполняет свою роль. Деловая игра улучшает обмен идеями в группе обучаемых, помогает освоить правила ведения дискуссии. В ходе дискуссии проблема рассматривается объективно, со всех сторон, каждый участник имеет право аргументировано объяснить свою позицию, анализирует, подводит к более точному пониманию проблемы.

Ход проведения деловой игры:

- 1 этап: преподаватель объясняет условия игры, ставит задачу.
- 2 этап: выбирается руководитель и группа разбивается на 2 команды.
- 3 этап: игроки в течении 5 минут выстраивают аргументы в защиту своего решения.
- 4 этап: происходит дискуссия игроков с руководителем.
- 5 этап: руководитель выбирает решение.
- 6 этап: преподаватель рассказывает технологию выбора оптимального решения.

Условия игры:

Вы - руководитель небольшой фирмы, которая занимается выпуском медицинского оборудования. Качество медицинской техники хорошее, правда оно уступает импортным аналогам по некоторым показателям. Зато цены на отечественную продукцию ниже иностранных, но все равно заказы получить очень сложно.

У руководителя есть 2 заместителя.

Первый, его фамилия Стариков, ему осталась пара лет до пенсии. Работает с со времен основания фирмы. На него можно положиться во всем. Если руководитель уезжает, то при Старикове фирма работает как часовой механизм. Единственный его недостаток - Старцев предельно осторожен и никогда не рискует.

Второй заместитель пришел на фирму несколько лет назад. Его фамилия Молодцов. Он получил блестящее образование, начитался западных книг и постоянно предлагает что-нибудь изменить. Он очень инициативен, предлагает рискованные идеи. Он идеалист и руководитель частенько его осаживает, так как тот не знает реальной обстановки. Но иногда, руководитель реализует его идеи, и фирма делает резкий скачок вверх в своем развитии.

Однажды руководитель приходит домой, а жена говорит, что он 5 лет не был в отпуске, всех денег не заработаешь, здоровья не купишь и она купила путевки на отдых на 21 день. В случае отказа развод и девичья фамилия. Руководитель оценил обстановку на фирме и принял решение уехать. Но впервые вместо себя он оставил не Старикова, а Молодцова.

На 11 день своего пребывания на отдыхе руководитель получает факс от Старикова следующего содержания: «Молодцов затеял на фирме перестройку, ряд заказов может быть поставлен под угрозу срыва. На фирме зреет конфликт».

Руководитель в расстроенных чувствах идет на пляж, а на пляже находитесь все вы.

Задача для групп: Каждая группа получает свой вариант решения, отличный от других. Необходимо придумать аргументы в защиту вашего решения. Даже если вы не согласны с решением, нужно найти достоинства этого варианта. Затем вы должны попытаться убедить руководителя поступить именно так в сложившейся ситуации.

Задача для руководителя: Вам необходимо все время ставить под сомнение каждый аргумент решения. Выискивайте недостатки решения. И затем, когда в результате

дискуссии выскажутся все участники Вам необходимо принять решение как поступить в данной ситуации.

Возможные решения по данной ситуации:

1. Связаться с Молодцовым и немедленно прекратить перестройку. Напомнить ему, что по результатам деятельности будет строиться вся его дальнейшая карьера. Но при этом Молодцов так и остается исполняющим обязанности руководителя.
2. Дать Молодцову довести начатое дело до конца. Не вмешиваться.
3. Дать факсом приказ «Назначить исполняющим обязанности руководителя Старикова, а исполняющим обязанности зама - Молодцова. Т.е. поменять их местами.
4. Отпуск прервать, вернуться на предприятие и действовать по обстановке. Надо всегда помнить, что принятие решения в реальной жизни зависит от способности отделять существенное от несущественного. Также нельзя однозначно ответить на вопрос хорошее или плохое решение было принято.

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов за деловую игру 10 из них:

Принимает активное участие в работе группы – мах 2 балла;

Предлагает собственные варианты решения проблемы - мах 3 балла;

Выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика - мах 2 балла;

Демонстрирует предварительную информационную готовность в игре - мах 3 балла;

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Нижекамский химико-технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования*

«Казанский национальный исследовательский технологический университет»

Факультет ПФ

Кафедра НХС

Специальность: 18.02.07. «Технология производства и переработки пластических масс и эластомеров»

(код и специальность)

Тест 1 (выбор 1 верного ответа)

1. Теория У. Шелдона относится к теориям темперамента:

1. гуморальным
2. конституциональным
3. нейродинамическим
4. поведенческим

2. Акцентуациями являются такие варианты развития характера, которым не свойственна(о):

1. повышенная ранимость
2. снижение способности к социальной адаптации
3. нарушение потребностно-мотивационной сферы в форме доминирования амбивалентных состояний
4. повышение способности к социальной адаптации

3. Низким уровнем психической активности, замедленностью движений, быстрой утомляемостью, высокой эмоциональной сензитивностью характеризуется:

1. сангвиник
2. холерик
3. флегматик
4. меланхолик

4. Такие черты личности, как скромность и самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности:

1. к людям
2. к деятельности
3. к общественной и личной ответственности
4. к себе

5. По И.П. Павлову, сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы характерен для:

1. сангвиников
2. флегматиков
3. холериков
4. меланхоликов

6. Психологическое описание «портретов» различных темпераментов впервые дал:

1. Гиппократ
2. Гален
3. И. Кант
4. Платон

7. По И.П. Павлову, сильный, неуравновешенный тип нервной системы характерен для:

1. сангвиников
2. флегматиков
3. холериков
4. меланхоликов

8. Умение по собственной инициативе ставить цели и находить пути их решения характеризует человека как:

1. целеустремленного
2. решительного
3. настойчивого
4. самостоятельного

9. По Э. Кречмеру, замкнутость, эмоциональная ранимость, быстрая утомляемость характерны для:

1. пикников
2. астеников
3. атлетиков
4. диспластиков

10. Представления об экстраверсии/интроверсии были разработаны:

1. А. Адлером
2. З. Фрейдом
3. К. Юнгом
4. К. Роджерсом

11. Тип темперамента, характеризующийся легкой ранимостью и склонностью к глубоким переживаниям, присущ:

1. холерику
2. сангвинику
3. флегматику
4. меланхолику

12. Самокритичность, скромность, гордость характеризуют:

1. отношение личности к вещам
2. отношение другим
3. систему отношений человека к самому себе
4. особенности протекания деятельности

13. Тип темперамента, отличающийся подвижностью, склонностью к частой смене впечатлений, отзывчивостью и общительностью, характерен для:

1. холерика
2. сангвиника
3. флегматика
4. меланхолика

14. По Э. Кречмеру, агрессивность и властолюбие характеризуют;

1. пикников
2. астеников
3. атлетиков
4. диспластиков

15. Аккуратность, бережливость, щедрость — это:

1. черты, характеризующие отношение личности к вещам
2. черты, проявляющиеся по отношению к другим
3. система отношений человека к самому себе
4. черты, проявляющие отношение к деятельности

Тест 2 (выбор 1 верного ответа)

1. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, — это такое общение:

1. деловое
2. примитивное
3. духовное

2. Процесс, который называется общением:

1. множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
2. сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
3. авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

3. Процесс общения заключается в:

1. приобретении навыков для ведения бизнеса
2. налаживании связей между различными регионами
3. налаживании контактов между отдельно взятыми людьми

4. Определите, какие бывают стороны общения:

1. коммуникативные
2. компромиссные
3. комментирующие

5. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м.:

1. межличностное расстояние
2. социальная зона
3. общественная зона

6. Содержание общения:

1. информация, содержащая намёк
2. информация, переходящая от одного человека к другому
3. информация известная только одному человеку

7. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:

1. информационная
2. развлекательная
3. убеждающая

8. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

1. переговоры
2. видеоконференция
3. брифинг

9. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

1. оперативка
2. видеоконференция
3. совещания

10. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется:

1. искусственным языком
2. естественным языком
3. коммуникацией

11. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо:

1. речевая коммуникация
2. чуждая коммуникативная среда
3. стилевой барьер

12. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

1. предполагает ясность внутренних приоритетов
2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
3. используется духовно зрелыми речевыми партнерами

13. Примитивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой, так ли это:

1. да
2. нет
3. отчасти

14. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

1. постановка цели
2. речь
3. передача информации

15. Примитивное общение – это общение, при котором определены социальные роли – «начальник - подчиненный», так ли это:

1. нет
2. да
3. отчасти

Тест 3 (выбор 1 верного ответа)

1. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

1. Конфуцию;
2. Гераклиту;
3. Платону.

2. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

1. этапы конфликта;
2. фазы конфликта;
3. содержание конфликта.

3. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

1. начальной фазе;
2. фазе подъема;
3. пике конфликта;

4. Конфликт равен:

1. конфликтная ситуация + инцидент;
2. конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
3. конфликтные отношения + инцидент.

5. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

1. конфронтация;
2. соперничество;
3. конкуренция.

6. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

1. переговорный процесс;
2. сотрудничество;
3. компромисс.

7. Профессиональный посредник называется:

1. суггестором;
2. медиатором;
3. коллегой.

8. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

1. манипуляцией;
2. суггестией;
3. гипнозом.

9. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

1. конструктивными;
2. деструктивными;
3. реалистическими.

10. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

1. социологический метод;
2. метод тестирования;
3. метод картографии;

11. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

1. наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
2. наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
3. наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

12. Конфликтная ситуация — это:

1. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
2. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
3. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

13. Причина конфликта — это:

1. противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
2. стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
3. явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

14. Управление конфликтами — это:

1. целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
2. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
3. целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

15. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

1. конструктивная, рациональная, деструктивная;
2. конструктивная, деструктивная, конформистская;
3. борьба, уступка, компромисс.

Тест 4 (выбор 1 верного ответа)

1. Деловая беседа предполагает:
 1. использование лести;
 2. использование литературного языка;
 3. комплиментарное воздействие;
2. К невербальным средствам делового общения относятся:
 1. деловая переписка;
 2. мимика; жесты;
 3. профессиональный жаргон;
3. Габитарный имидж представляют:
 1. одежда, квартира, машина;
 2. внешний вид и стиль одежды;
 3. лексика, избираемая в ситуациях делового общения.
4. Деловой этикет описывает
 1. моральные качества сотрудников;
 2. систему отношений с подчиненными;
 3. правила поведения во время официальных партнёрских взаимоотношений.
5. Один из наиболее важных видов отношений в коллективе, который способствует доброжелательности и групповой ответственности – это:
 1. авторитарный;
 2. перфекционистический;
 3. гуманистический.
6. К принципам делового этикета относится:
 1. Принцип делового поведения
 2. Принцип предсказуемости поведения
 3. Принцип непредсказуемости поведения
7. Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?
 1. рефлексия;
 2. центрация;
 3. децентрация.
8. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:
 1. личной;
 2. социальной;
 3. публичной.
9. Один из компонентов культуры делового общения является:
 1. взаимная похвала;
 2. служебный этикет;
 3. столкновение интересов.
10. Тактичность в деловых отношениях – это:
 1. поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
 2. состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
 3. распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации.

11. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:

1. зрительный контакт;
2. обонятельный контакт;
3. осязательный контакт.

12. Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их:

1. независимость;
2. заинтересованность в предстоящей беседе;
3. неприязнь друг к другу.

13. Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это:

1. непосредственное и опосредованное;
2. прямое и косвенное;
3. запланированное и незапланированное.

14. Под «терпеливой целенаправленной аргументацией» на деловых переговорах подразумевается:

1. оглашение запланированных действий перед деловым партнером без права пойти на компромисс;
2. использование временного фактора с целью «давления» собеседника, имитация «недопонимания», одурачивания и лести;
3. установка на толерантность и терпимость во время ведения деловых переговоров.

15. К методам ведения деловых переговоров относят следующие:

1. метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации;
2. метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции;
3. компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод.

Критерии оценки

Номер теста	Описание системы оценивания
Тест 1 (15 вопросов)	За каждый верный ответ присваивается 0,7 баллов
Тест 2 (15 вопросов)	За каждый верный ответ присваивается 0,7 баллов
Тест 3 (15 вопросов)	За каждый верный ответ присваивается 0,7 баллов
Тест 4 (15 вопросов)	За каждый верный ответ присваивается 0,7 баллов