



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.В. Ватлина

26 марта 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации

по дисциплине

**ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

по специальности

38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

(направленность программы: Страхование иное, чем страхование жизни)

квалификация выпускника:

Специалист страхового дела

Новосибирск
2026

Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине *«Психология делового общения и конфликтология»* разработан в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утверждённого приказом Минобрнауки Российской Федерации от 17.05.2012г. №413 (с изменениями от 29.06.2017 г. №613), федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям), утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 21.07.2023 № 555.

РАЗРАБОТЧИК:

А.Н. Капустин, преподаватель-практик кафедры педагогики, психологии и социологии

РЕЦЕНЗЕНТ:

Н.А. Коростелева, кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики, психологии и социологии

Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине *«Психология делового общения и конфликтология»* рассмотрен и одобрен на заседании кафедры педагогики, психологии и социологии, протокол от 26 марта 2026 г. №9.

Заведующий кафедрой
педагогики, психологии и социологии



Д.Ю. Ануфриева

Раздел 1. «Паспорт оценочных средств»
Оценочные средства для проверки хода освоения дисциплины и
достижения планируемых результатов обучения

Результат обучения (по ФГОС)	Код контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
Умения: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК 04-05	1-7	ТЗ 1-6 ПЗ 1-10 ВСТ 1-17 КР 1-18 ВЗ 1-45

Знания: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - приемы саморегуляции в процессе общения			
---	--	--	--

Условные обозначения:

ТЗ – тестовые задания; ПЗ – практические задания; КР – контрольные работы; ВСТ – вопросы для собеседования по теме; ВЗ – вопросы к зачету.

Оценочные средства: текущий контроль
1.1 Оценочные материалы: текущий контроль

Вид ОМ	Описание оценочного материала
Тестовые задания (ТЗ)	Тема 2 Конфликт как особая разновидность межличностных отношений Тема 3 Общение как социальная база конфликта Тест 1 - Установите соответствие сторон общения и их сущности L1: Коммуникативная сторона общения L2: интерактивная сторона общения L3: Перцептивная сторона общения R1: <= общение как взаимодействие R2: <= общение как обмен информацией R3: <= общение как восприятие людьми друг друга R4: <= преобразование системы педагогического общения, создание институтов образования R5: <= общение как деятельность - Временной период становления «Психологии общения» как самостоятельной отрасли психологической науки

	a) 2010-е годы b) 1970-е годы c) 1990-е годы d) 1920-е годы e) 1950-е годы
	3. Один из основателей психологии общения как науки a) В.Вундт b) З.Фрейд c) Б.Г.Ананьев d) Б.Ф.Ломов e) И.П.Сеченов
	4. Функции общения (несколько вариантов ответа): a) информационно-коммуникативная функция b) регулятивно-коммуникативная функция c) фасилитационно- коммуникативная функция d) аффективно-коммуникативная функция e) верификационно-коммуникативная функция
	5. К структуре общения не относятся (несколько вариантов ответа) a) содержание b) цели c) средства d) особенности e) участники
	6. Общение a) Основная категория психологии общения b) Эмпирический метод психологии общения c) Функция и принцип психологии общения d) Предмет изучения современной психологической науки e) Закономерность развития психики любого человека
	7. Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности a) Психика b) Социальная перцепция c) Общение d) Речь e) Деятельность
	8. К психическим состояниям относится a) ощущение. b) настроение c) темперамент d) характер e) воображение
	9. Бихевиоризм: a) рассматривает психологию как науку о поведении; b) изучает сексуальную жизнь человека; c) рассматривает проблему развития интеллекта; d) рассматривает проблему части и целого; e) разрабатывает гуманистические направления.
	10. Характер человека входит в группу: a) направленность b) психические процессы c) психические состояния d) психические свойства e) привычки
	11. К какой группе психических явлений относится темперамент? a) Психические состояния. b) Свойства личности. c) Эмоционально-волевые процессы. d) Физиологические процессы.

	е) Психические процессы. 12. Когда сформировалась психология как самостоятельная наука: а) до н.э. б) 3 в.н.э. в) 17 в. г) 19 в. д) 20 в. 13. Предмет изучения современной психологии а) Поведение б) Сознание в) Душа г) Психика д) Бессознательные проявления психики 14. Психологическая наука зародилась в лоне: а) этики б) социологии в) теософии. г) философии. д) естествознания 15. «Психология» дословно с греческого означает а) Наука о психике б) Наука о душе в) Наука о сознании г) Наука о рефлексах д) Наука о жизни
	Тема 2 Конфликт как особая разновидность межличностных отношений Тема 3 Общение как социальная база конфликта Тест 2 1. Вера в положительные стороны собеседника, в его способности и собственные силы в процессе общения А. «эффект Ореола» Б. «эффект Пигмалиона» В. «эффект Галатеи» Г. «Апперцепция» Д. «эффект Пифагора» 2. Выделите механизм восприятия собеседника при общении А. Ощущения Б. Рационализация В. Каузальная атрибуция Г. Невроз Д. Актуализация 3. Эффект ореола А. распространение положительного впечатления о человеке на восприятие его поступков и качеств Б. мнение о профессиональных качествах человека В. распространение общего первого оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и качеств Г. распространение отрицательного оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и качеств Д. закономерность психических процессов 5. Подберите синоним «социальному восприятию» А. Социальный эффект Б. Социальная перцепция В. Ощущение общения Г. Взаимодействие партнеров Д. Перцепция общения

	6. Апперцепция восприятия заключается в: A. константности восприятия форм предметов; B. зависимости восприятия от предыдущего опыта; C. повторном восприятии ранее воспринятых объектов; D. накоплении ошибок восприятия; E. все ответы – верны. 7. Термин «социальная перцепция» в психологию общения был введен A. З.Фрейдом B. В.Вундтом C. Д. Брунером D. А.Н.Леонтьевым E. Ч.Ламброзо 8. При восприятии людей друг другом на этот процесс не воздействует: (исключите лишнее) A. физиологические возможности сенсорной системы B. эмоции C. темперамент D. прошлый социальный опыт E. ожидания от взаимодействия 9. Способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека при его восприятии A. Механизмы социальной перцепции B. Механизмы социальной установки C. Категории социальной установки D. Эффекты социальной стереотипизации E. Механизмы вербальной коммуникации 10. Способность и умение человека отойти от своей позиции, «выйти из своей оболочки» и взглянуть на ситуацию глазами партнера по взаимодействию A. Каузальная атрибуция B. Апперцепция C. Эффект Ореола D. Аттракция E. Идентификация 11. Данный эффект проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному — своих недостатков A. Эффект Пигмалиона B. Эффект Ореола C. Эффект проекции D. Эффект рефлексии E. Эффект привлекательности 12. Эмоциональное состояние, которое прекрасно описывает удивительный знаток детской психологии шведская писательница А. Линдгрен в повести «Эмиль из Ленненберги»: «Ой, мы совсем забыли про Эмиля! Бедняжка, засиделся он в этой столярке! — сказала мама... Маленькая Ида разревелась» A. Эмпатия B. Рефлексия C. Апперцепция D. Социальная атрибуция E. Симпатия 13. Перцептивная сторона общения A. Процесс обмена вербальной информацией B. Процесс взаимодействия индивидов C. Процесс обмена невербальной информацией D. Процесс восприятия другого человека E. Процесс обмена знаниями и эмоциями 14. При восприятии человека человеком важную роль играет A. Приветствие B. Представление C. Физиогномическая редукция D. Место знакомства
--	---

	Е. Образование 15. Восприятие отличается от ощущения: А. фрагментарностью отражения реальности; В. модальностью получаемой информации; С. не отличается вообще; Д. степенью осознанности получаемой информации; механизмом протекания мозговых процессов. Тема 3. Общение как социальная база конфликта Тема 4. Деловое общение Тест 3 1. Интерактивная сторона общения А. обмен информацией, увязанной с конкретным поведением собеседников В. организация взаимодействия между индивидами С. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания Д. отдельная часть коммуникативной культуры Е. отсутствие единого понимания ситуации общения, вызванной различиями, существующими между партнерами 2. Данный феномен был наглядно проиллюстрирован во время небезынтересного опыта. Испытуемыми были студенты — люди по большей части малообеспеченные, недоедавшие в прямом смысле этого слова. Их усаживали за стол, полный яств, и предлагали угощаться вволю. Единственной помехой оказывался сам экспериментатор, который тоже усаживался за стол, но ничего не ел, а лишь внимательно следил за испытуемыми и что-то записывал в блокнот. Естественно, что в такой ситуации у испытуемых кусок не лез в горло и большинство выходили из-за стола голодным. О чем идет речь? А. Социальная атрибуция В. Социальная фасилитация С. Социальная перцепция Д. Социальная ингибция Е. Эффект Рингельмана 3. Мотив конкуренции во взаимодействии людей А. максимизация общего выигрыша В. максимизация собственного выигрыша С. максимизация относительного выигрыша Д. минимизация выигрыша другого Е. минимизация различий в выигрышах 4. Человек, положительно влияющий на общий настрой группы и способствующий эффективной деятельности каждого субъекта А. Фасилитатор В. Лидер С. Ингибитор Д. Инициатор Е. Манипулятор 5. Феномен, доказывающий, что по мере увеличения количества участников взаимодействия происходит постепенное снижение средних индивидуальных вкладов в итоги групповой работы А. Групповая атрибуция В. Эффект Рингельмана С. Социальная фасилитация Д. Сотрудничество Е. Социальная ингибция 6. Общение, при котором оба партнера по взаимодействию содействуют друг другу, активно способствуя достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности А. компромиссное взаимодействие В. сотрудничество
--	--

	С. уклонение от взаимодействия Д. однонаправленное содействие Е. контрастное взаимодействие 7. Вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции, характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта А. Личностная совместимость В. Психофизиологическая совместимость С. Социальная совместимость Д. Коммуникативная совместимость Е. Характерологическая совместимость 8. Эффективный результат интеракции А. изменение поведения и деятельности других людей В. передача информации в нужном объеме С. устранение коммуникативных барьеров между людьми Д. психологическая защита Е. правильное восприятие собеседниками друг друга 9. Оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности А. Психологическая совместимость В. Психологическая защита С. Социальная фасилитация Д. Социальная ингибция Е. Групповая атрибуция 10. Тенденция, побуждающая людей лучше выполнять простые или хорошо знакомые задачи в присутствии других, и как усиление доминантных реакций в присутствии других людей А. Психологическая совместимость В. Интерактивное взаимодействие С. Социальная фасилитация Д. Социальная ингибция Е. Эффект Рингельмана 11. Человек вступает во взаимодействие с другими людьми, руководствуясь мотивом максимизации выигрыша другого А. Мотив индивидуализма В. Мотив конкуренции С. Мотив равенства Д. Мотив кооперации Е. Мотив альтруизма 12. Контрастное взаимодействие А. общение, при котором оба партнера по взаимодействию содействуют друг другу, активно способствуя достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности В. общение, при котором партнеры противодействуют друг другу и препятствуют достижению индивидуальных целей С. один из партнеров способствует достижению целей другого, а второй уклоняется от сотрудничества Д. один из партнеров старается содействовать другому, который, однако, активно противодействует ему Е. оба партнера отчасти содействуют, отчасти противодействуют друг другу 13. Человек вступает во взаимодействие с другими людьми, руководствуясь мотивом минимизации выигрыша другого А. Мотив индивидуализма В. Мотив конкуренции С. Мотив агрессии Д. Мотив кооперации Е. Мотив альтруизма 14. Своеобразный фильтр в психике человека, отделяющий желательные воздействия,
--	---

	соответствующие потребностям, убеждениям и ценностным ориентациям личности или группы и требованиям их социального окружения, от нежелательных эмоций A. Психологический барьер B. Психологическая стратегия поведения C. Психологическая защита D. Социальная перцепция E. Социальная фасилитация 15. Психофизиологический уровень совместимости участников общения A. Общение, при котором особенности и привычки собеседника не вызывают раздражения, а воспринимаются как проявление индивидуальности B. Общение воспринимается как удовлетворяющее, когда собеседник внешне привлекателен, симпатичен, приятно пахнет, имеет притягательный голос C. Общение, при котором взаимные ожидания от выполнения той или иной социальной роли (семейной, профессиональной и т. д.) подкрепляются реальным поведением партнеров по общению D. Общение, при котором наблюдается общность мировоззрений, систем ценностей, вкусов способствует формированию симпатии и взаимопонимания между собеседниками E. Вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции, характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта 16. Тормозящее, негативное влияние социальных факторов или конкретного человека на мысли, чувства, активность человека или группы A. Социальная фасилитация B. Социальная ингибция C. Эффект Рингельмана D. Психологическая несовместимость E. Противоборство участников общения 17. Механизм психологической защиты A. Каузальная атрибуция B. Социальная фасилитация C. Рефлексия D. Стереотипизация E. Регрессия 18. Термин «психологическая защита» впервые предложил A. Д.Брунер B. К.Левин C. В.Вундт D. Э.Рингельман E. З.Фрейд 19. Мотивированное поведение, противоречащее нормам и правилам сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), приносящее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт (отрицательные переживания, состояние напряженности, страха, подавленности и т. д.) A. Конкуренция B. Агрессия C. Психологическая несовместимость D. Социальная ингибция E. Социальная фасилитация 20. Условный термин, характеризующий те компоненты общения, которые связаны с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием A. Интерактивная сторона общения B. Механизм психологической защиты C. Феномен социального взаимодействия D. Социальная перцепция
	Тема 3. Общение как социальная база конфликта

Тема 4. Деловое общение

Тест 4

1. Субъект коммуникативного процесса, который является получателем информации
 - a) Коммуникатор
 - b) Реципиент
 - c) Манипулятор
 - d) Собеседник
 - e) Акцентуатор
2. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых
 - a) кодом
 - b) стилевыми характеристиками
 - c) конгруэнтностью
 - d) трактовкой
 - e) контекстом
3. Многостороннее общение, нередко имеющее характер борьбы за овладение коммуникативной инициативой
 - a) Монолог
 - b) Диалог
 - c) Диада
 - d) Полилог
 - e) Речевая ситуация
4. Высказывание без ориентации на собеседника
 - a) Диалог
 - b) Полемика
 - c) Каноническая речевая ситуация
 - d) Полилог
 - e) Монолог
5. Характеристика «адресата» в модели речевой ситуации
 - a) Официальность обстановки общения
 - b) Цель общения
 - c) Время на общение
 - d) Количество слушающих
 - e) Цель общения
6. Способ рассуждения от «частного» к «частному»
 - a) Индукция
 - b) Редукция
 - c) Абстракция
 - d) Дедукция
 - e) Аналогия
7. Определите о чем идет речь. Даниэль Уэбстер : «Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел»
 - a) Вербальная коммуникация
 - b) Невербальная коммуникация
 - c) Коммуникативная перцепция
 - d) Деловая риторика
 - e) Коммуникативные барьеры
8. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно
 - a) 5 000 слов
 - b) 15 000 слов
 - c) 70 000 слов
 - d) 100 000 слов
 - e) 30 000 слов
9. Способ рассуждения от частных фактов, положений к общим выводам
 - a) Дедукция
 - b) Аналогия
 - c) Индукция
 - d) Редукция

	е) Абстракция 10. Риторика а) Наука о коммуникации б) Наука о красноречии с) Наука о невербалике д) Наука об общении е) Наука о социальной перцепции 11. Речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений а) Тембр б) Жаргон с) Акцент д) Сленг е) Дикция 12. Вид эмоционально насыщенной речи с богатыми интонациями и отсутствием грамматических конструкций а) устная б) письменная с) аффективная д) монологическая е) косноязычная 13. Включение в речь околоречевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков а) паралингвистических б) экстралингвистических с) визуально-кинестических д) такесических е) проксемико-визуальных 14. Способ психологического влияния на человека, основанный на логической аргументации а) убеждение б) внушение с) принуждение д) заражение е) такесика 15. Резюмирование как коммуникативный прием относится к психотехнике а) пассивного слушания б) активного слушания с) говорения д) аттракции е) чтения 16. Дайте определение невербального средства общения – кинесика: а) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений б) Пространственная ориентация партнеров в момент общения с) Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении д) Ритмико-интонационные стороны речи е) Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов 17. Дайте определение невербального средства общения – такесика: а) Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов б) Ритмико-интонационные стороны речи с) Пространственная ориентация партнеров в момент общения д) Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении е) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений 18. К невербальным средствам делового общения относятся: а) деловая переписка; б) мимика; жесты;
--	--

	c) профессиональный жаргон; d) речевые конструкции; e) социальные диалекты 19. Дайте определение невербального средства общения – экстралингвистика: a) Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении b) Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов c) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений d) Пространственная ориентация партнеров в момент общения e) Ритмико-интонационные стороны речи 20. Дайте определение невербального средства общения – просодика: a) Пространственная ориентация партнеров в момент общения b) Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении c) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений d) Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов 21. Жесты, которые сопровождают наши чувства и эмоции a) Жесты-иллюстраторы b) Жесты-символы c) Жесты-регуляторы d) Жесты-адапторы e) Пантомимика 22. Прикосновения докладчика к самому себе в процессе публичного выступления a) Проксемика b) Такесика c) Просодика d) Кинесика e) Гаптика 23. Соответствие жестов коммуникатора его словам a) Понятность b) Конгументность c) Уместность речи d) Эмоциональность e) Гаптика 24. Амимия a) отсутствие выразительности мимики b) легкое понижение выразительности мимики c) пониженное настроение d) пониженная выразительность мимики e) синоним гипомимии 25. Дайте определение невербального средства общения – проксемика: a) Пространственная ориентация партнеров в момент общения b) Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов c) Ритмико-интонационные стороны речи d) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений e) Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении Тема 2. Конфликт как особая разновидность межличностных отношений Тема 5. Внутриличностный конфликт Тест 5 1. Стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на свои собственные интересы.
--	---

	a) социализация b) принуждение c) сотрудничество d) приспособление e) конфронтация 2. Этап выявления возможных причин конфликта и его потенциального развития: a) разрешение конфликта b) регулирование конфликта c) прогнозирование конфликта d) динамика конфликта e) стимулирование конфликта 3. Упорядоченная совокупность действий участников конфликт по преодолению конфликта с использованием различных средств и методик: a) регулирование конфликта b) динамика конфликта c) прогнозирование конфликта d) стимулирование конфликта e) разрешение конфликта 4. Стил поведения в конфликте, при котором соглашение между участниками конфликта достигается путем взаимных уступок: a) приспособление b) конкуренция c) уклонение d) компромисс e) сотрудничество 5. Метод разрешения конфликта, в основе которого игнорирование и фактическое отрицание конфликта: a) сглаживание b) компромисс c) конкуренция d) сотрудничество e) уклонение 6. Выход из конфликта предполагает: a) эскалацию конфликта b) игнорирование ситуации c) определение причины конфликта d) поиск путей решения конфликта e) использование конфликтогенов 7. Стратегия поведения при возникновении конфликта в деловом общении, когда конфликтующие стремятся принять решение, удовлетворяющее обе стороны – это: a) Компромисс b) Конкуренция c) Уклонение d) Приспособление e) Сотрудничество 8. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией: a) отсрочка b) подавление c) превращение в деловой разговор d) эскалация e) кульминация 9. К нарушениям служебной этики относятся (несколько вариантов ответа)
--	---

	a) проявление грубости, высокомерия, неуважительного отношения к подчиненным b) нетерпимость к мнениям, отличным от собственного c) ущемление обязанностей подчиненных d) система поощрений и наказаний e) ущемление прав подчиненных 10. Как называется феномен подчинения группе в случае наличие конфликта между мнением индивида и мнением группы и преодоление этого конфликта в пользу группы? a) лидерство b) конформизм c) аффиляция d) конфронтация
	Тема 4. Деловое общение Тест 6 1. Что изучает наука этика? A. мораль, нравственность; B. поведение каждого конкретного человека в обществе; C. политическое устройство общества; D. социальные проблемы общества; E. традиции, обычаи, народное творчество 2. Что должно лежать в основе делового этикета? A. взаимный интерес; B. интересы дела; C. личная выгода; D. собственные амбиции; E. социальные и политические проблемы 3. Автор первого научного этического труд в истории становления этики A. Сократ B. Платон C. Геродот D. Аристотель E. Демокрит 4. Этика теснее всего связана с: A. философией B. религией C. психологией D. политикой E. культурологией 5. Первый научный этический труд в истории A. «Мудрость народа» B. «Никомахова этика» C. «Этика и мораль» D. «Нормативная этика» E. «Добро и зло» 6. Этика как наука впервые зародилась (выделите правильный ответ) A. Во Франции B. В период эпохи Возрождения C. В Средневековье D. В Греции E. В Древнем Риме 7. О каком принципе современного этикета идет речь? «Нельзя входить с мороженым в городской транспорт, потому что можно испачкать одежду окружающих людей» A. принцип гуманизма B. принцип целесообразности действий C. принцип эстетической привлекательности поведения

	D. принцип традиционности E. принцип мультикультурности 8. Философское учение о сущности и формах прекрасного в художественном творчестве, в природе и в жизни A. Этика B. Философия C. Гуманизм D. Эстетика E. Мораль 9. Универсальные правила общения с представителями культа той или иной конфессии и нахождения в храмах A. Религиозный этикет B. Светский этикет C. Траурный этикет D. Церковный этикет E. Профессиональный этикет 10. О каком принципе современного этикета идет речь? «Не следует злоупотреблять косметикой, особенно в дневное время» A. принцип гуманизма B. принцип мультикультурности C. принцип целесообразности действий D. принцип эстетической привлекательности поведения E. принцип традиционности Процедура: Тесты содержат вопросы по материалу всего курса и носят компетентностно-ориентированный характер. В целях подготовки к текущему контролю, обучающему следует просмотреть все имеющиеся материалы, представленные в печатном виде. Выполнение тестовых заданий позволяет оценить уровень знаний обучающихся и выявить возможные пробелы. Критерии/шкала оценивания (пример): ТЗ закрытой формы с одним правильным ответом – 1 балл ТЗ с несколькими ответами – за неполный ответ – 1 балл, за полный ответ – 2 балла ТЗ на установление последовательности – за частично правильный ответ – 1 балл, за полностью правильный ответ – 2 балла ТЗ на установление соответствия – по 0,5 балла за каждое верное соответствие ТЗ открытой формы – 2 балла. Итоговая оценка теста рассчитывается: неудовлетворительно – менее 60% максимального количества баллов за тест, удовлетворительно – от 60 до 75% максимального количества баллов за тест, хорошо – от 75 до 90% максимального количества баллов за тест, отлично – от 90% до 100% максимального количества баллов за тест.								
Практические задания (ПЗ)	Тема 3. Общение как социальная база конфликта Задание 1. «Круг общения». Сопоставьте термины и их значения. Воспользуйтесь для выполнения этого задания словарями и возможностями Интернет-поиска. <table><tr><td>№</td><td>Термин</td><td>№ значения</td><td>Значение термина</td></tr><tr><td>1.</td><td>Материальное</td><td>A.</td><td>Обмен побуждениями, целями, интересами,</td></tr></table>	№	Термин	№ значения	Значение термина	1.	Материальное	A.	Обмен побуждениями, целями, интересами,
№	Термин	№ значения	Значение термина						
1.	Материальное	A.	Обмен побуждениями, целями, интересами,						

		общение		мотивами, потребностями
	2.	Фатическое общение	В.	Общение, которое противостоит авторитарному и манипулятивному, так как основано на равноправии партнеров.
	3.	Коммуникативная сторона общения	С.	Восприятие и понимание партнерами друг друга в процессе общения
	4.	Вербальное общение	Д.	Включение в речь пауз, а также различного рода психологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
	5.	Проксемика	Е.	Потребности подразделяются на первичные, характеризующие человека как биологический организм, и культурные или высшие, характеризующие человека как социальное существо и личность
	6.	Потребность	Ф.	Совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого взаимодействия (за исключением движений речевого аппарата).
	7.	Кинесика	Г.	Внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо, проявляется в зависимости от ситуационных факторов
	8.	Просодика	Н.	Обмен предметами и продуктами деятельности
	9.	Иерархия потребностей	І.	Выразительные движения мышц лица, являющиеся одной из форм проявления тех или иных чувств человек
	10.	Мотивационное общение	Ј.	Одна из разновидностей невербальной коммуникации, способ выражения социальных связей через пространственные отношения.
	11.	Перцептивная сторона общения	К.	Обмен информацией между общающимися индивидами; это эффективное использование как вербальных, так и невербальных средств общения
	12.	Диалогическое общение	Л.	Общение с помощью речи и языка
	13.	Такесика	М.	Общение, которое предполагает простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся не особенно заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться. Такое общение несколько автоматически и ограничено.
	14.	Общение	Н.	Невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов и т.д.)
	15.	Мимика	О.	Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми.

Тема 3. Общение как социальная база конфликта

Задание 2. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия». Сопоставьте термины и их значения

№ термина	Термин	№ значения	Значение термина
1.	Эмпатия	А.	Способ понимания другого человека путем уподобления себя ему, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению
2.	Проекция	В.	Восприятие и оценка другого человека путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы.
3.	Рефлексия	С.	Процесс поиска причин поведения других людей.
4.	Стереотипизация	Д.	Процесс и результат работы всех органов чувств человека
5.	Каузальная атрибуция	Е.	Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению на основе самоанализа
6.	Аттракция	Ф.	Перенос на познаваемых людей психических особенностей субъекта восприятия. Осуществляется приписывание как положительных, так и отрицательных черт, свойств, которых в действительности у объекта нет.
7.	Идентификация	Г.	Распространение в условиях дефицита информации о человеке первого общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств
8.	Социальная перцепция	Н.	Эмоциональное понимание, эмоциональное включение в чувствование другого человека или сопереживание другому человеку.
9.	Эффект ореола	І.	Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.
10.	Восприятие	Ј.	Процесс, который возникает при взаимоотношении людей друг с другом и включает восприятие, изучение, понимание и оценку людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп или социальных общностей

- № 1 _____
№ 2 _____
№ 3 _____
№ 4 _____
№ 5 _____
№ 6 _____
№ 7 _____
№ 8 _____
№ 9 _____
№ 10 _____

Тема 3. Общение как социальная база конфликта

Задание 3. «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения». Заполните карточку.

Верно ли приведенное ниже утверждение?

1. Просодика— это специфическая знаковая система, связанная со зрительным восприятием (движения глаз, частота обмена взглядами, их длительность, смена статики и движения взгляда и т. п.).
2. Невербальная коммуникация — это взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.
3. Персональное пространство не является кругообразным, а больше напоминает овал: оно максимально впереди и сзади, но уже — с боков.
4. Проксемика — это пространственные взаимоотношения людей в процессе общения. Данное понятие было предложено американским исследователем Э. Холлом. Он выделяет шесть пространственных зон.
5. Такесика — самая большая невербальная система.
6. Мимика — движения лицевых мускулов и характеристики кожи.
7. Разные системы невербальной коммуникации взаимосвязаны друг с другом, представляют собой единое целое. Изменение параметров одной системы сопровождается изменением параметров другой. Например, в переполненном общественном транспорте пассажиры вынужденно сокращают расстояние между собой (показатель увеличения близости общения), но при этом уменьшают визуальный контакт (показатель уменьшения близости общения).
8. Публичное расстояние/зона (от 400 см) используется при выступлении перед большими аудиториями.
9. Существует всего два типа мимических сигналов: стабильные и нестабильные.
10. Высшим пилотажем можно считать сознательное управление мельчайшими невербальными сигналами. Этот навык позволяет на уровне ощущения внушить собеседнику желаемую информацию, например, вызвать чувство доверия или симпатию.

Задание 4. «Техники активного слушания». Выделите не менее 7 приемов активного слушания и охарактеризуйте их.

Тема 4. Деловое общение

Задание 5. «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений» Выделяется ряд психологических особенностей на каждом из этапов деловой дискуссии:

1. Вступление в контакт.
2. Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).
3. Уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников.
4. Выдвижение альтернативных вариантов.
5. Конфронтация участников.
6. Обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства.
7. Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

Задание 6 . Переговоры как разновидность делового общения». Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов при проведении деловых бесед и переговоров:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- ориентационные вопросы (используются, чтобы знать придерживается ли партнер идей высказанных ранее);
- подтверждающие вопросы (необходимы, чтобы добиться взаимопонимания);
- ознакомительные вопросы (используются для ознакомления с мнением собеседника);
- однополюсные вопросы (повторение вопроса собеседника, в знак того, что понятно, о чем идет речь и для того чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- встречные вопросы (необходимы для сужения темы разговора);
- направляющие вопросы (в случае отклонения от темы направляют беседу в нужное русло);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);

- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);
- вступительные вопросы (необходимы для формирования у партнера заинтересованности в разговоре);
- заключающие вопросы (необходимы для подведения итогов разговора);
- закрытые вопросы (наводящие вопросы, на которые можно коротко ответить);
- открытые вопросы (выявляют ключевые моменты беседы).

Тема 2. Конфликт как особая разновидность межличностных отношений

Задание 7. «Виды конфликтов».. (на примере решения ситуационных задач). Цель задания: развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе формул (А, Б и В) и поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

ЗАДАЧИ

Задача 1. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.
На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Порядок выполнения задания. Для решения задач необходимо ответить на один и тот же вопрос: «По какой формуле (А, Б или В) возможно разрешение конфликта в каждой из ситуаций?» Заполните бланк.

БЛАНК ОТВЕТОВ

Фамилия Имя			
№ Задачи	Тип конфликта	Примечания, краткие комментарии	
1	A	КФГ1 – НАЖИМ НА ПОДЧИНЕННОГО КФГ2 – ШУТКА ПОДЧИНЕННОГО КФГ 3- ЖЕСТКОЕ ПОВЕДЕНИЕ НАЧАЛЬНИКА	
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Тема 6. Межличностный конфликт

Задание 8 . Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации». (решение ситуационных задач). Порядок выполнения задания. Каждому студенту предлагается выполнить задание с конкретными ситуациями (3 на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Задание выполняется индивидуально.

Задача 1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. **Вопрос.** Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2. Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. **Вопрос.** Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. **Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. **Вопрос.** Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. **Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 9. «Особенности эмоционального реагирования в конфликтах». Сопоставьте термины и их значения

№	Термин	№ значения	Значение термина
11.	Диада	А.	Ограниченная размером общность людей, выделяющаяся или выделяемая из социального целого по определенным признакам: характеру деятельности, социальной или классовой принадлежности, структуре, композиции, уровню развития и пр.
12.	Управление конфликтами	В.	Столкновение, разногласие между отдельными группами или подразделениями
13.	Конформизм	С.	Ситуация, возникающая между подразделениями в рамках одной организации и не предполагает непосредственных контактов групп между собой.
14.	Группа	Д.	Член группы, за коим все остальные члены группы признают право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях
15.	Конфликт между группой и личностью	Е.	Вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.
16.	Изменения групповых норм	Ф.	Два взаимодействующих индивида
17.	Коллектив	Г.	Позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой группы объясняется внутренними причинами, а соответственно негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой объясняется внешними обстоятельствами.
18.	Межличностный конфликт	Н.	Обстановка, которая сложилась в результате накопившихся противоречий, содержащих первопричину конфликта.
19.	Дисфункциональные (деструктивные) последствия конфликта	І.	Процесс для группы непростой и, как правило, связан с внутригрупповыми противоречиями и конфликтами.
20.	Межгрупповой конфликт	Ј.	Утрате членом группы своей индивидуальности

	21.	Групповая атрибуция	К.	Ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере, одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения
	22.	Пуловая групповая зависимость	L.	Объединенные общими целями и задачами люди, которые достигают в процессе совместной деятельности высокого уровня развития
	23.	Временные горизонты (хронотип)	M.	Возникновение в коллективе чувства неудовлетворенности, снижения производительности;; немотивированной преданности собственной группе, прекращения взаимодействия между субъектами конфликта
	24.	Вертикальный конфликт	N.	Завершение работы одной группы является началом работы другой группы
	25.	Компромисс	O.	Воздействие на сферу конфликтных взаимоотношений, приводящее к его конструктивному разрешению
	26.	Конфликтогены	P.	Конфликт, в основе которого, лежат определенные изменения (попытки изменений) в группе и вне нее со стороны отдельного индивида
	27.	Конфликтная ситуация	Q.	Податливость человека реальному или воображаемому давлению группы; проявляется в изменении его поведения и установок соответственно первоначально не разделявшей им позицией большинства.
	28.	Лидер	R.	Конфликт, который возникает между руководителем и подчиненным
	29.	Деиндивидуализация	S.	Урегулирование разногласий через взаимные уступки
	30.	Последовательная групповая зависимость	T.	Различное восприятие времени, необходимого для реализации целей каждой группой.
ВАШ ОТВЕТ: № 1 _____ № 2 _____ № 3 _____ № 4 _____ № 5 _____ № 6 _____ № 7 _____ № 8 _____ № 9 _____ № 10 _____ № 11 _____ № 12 _____ № 13 _____ № 14 _____ № 15 _____				

- № 16 _____
 № 17 _____
 № 18 _____
 № 19 _____
 № 20 _____

Тема 4. Деловое общение

Задание 10. «Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений». Сопоставьте профессионально - важные качества и их значения (обратите внимания на наличие 3-х лишних понятий)!!!!

1. _____ - это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах.
2. _____ - умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных.
3. _____ - это, прежде всего чувство меры, чувство границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение.
4. _____ - сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей.
5. _____ - это стремление первым оказать любезность, избавить другого человека от неудобств и неприятностей.
6. _____ - вежливость почтительная, обычно проявляемая по отношению к старшим.
7. _____ - вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей, с которыми происходит общение.
8. _____ - вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому.

Профессионально важные качества для представителей профессий типа: «Человек-Человек»

1. Честность
2. Скромность
3. Учтивость
4. Деликатность
5. Ответственность
6. Пунктуальность
7. Предупредительность
8. Вежливость
9. Корректность
10. Тактичность
11. Любезность

Форма предъявления: вопросы - задания.

Процедура: Обучающиеся в течение 15-20 минут в конце занятия письменно отвечают на поставленный вопрос и сдают ответы преподавателю на проверку. Результаты проверки обсуждаются на следующем занятии. В случае оценки «не зачтено» работа выполняется повторно во внеаудиторное время и сдается преподавателю на последующих занятиях.

Шкала оценивания /критерии:

«Зачтено»

Содержание ответа аргументированно, включает ссылки на материал занятия, демонстрирует умение применять теоретический материал для практических целей, отражает сформированность межкультурной компетентности в

		рамках поставленной задачи.
	«Не зачтено»	Ответ носит исключительно бытовой характер, не увязан с изученным теоретическим материалом, отсутствует умение применить изученный материал для решения конкретных задач международного и межкультурного взаимодействия в деловой сфере. Ответ отсутствует.
Вопросы для собеседования на практических занятиях (ВСТ)	<i>Тема 2. Конфликт как особая разновидность межличностных отношений</i> 1. Конфликт как неотъемлемая часть цивилизации 2. Исторические аспекты зарождения конфликтологического знания 3. Основные понятия конфликтологии. Типология конфликтов и конфликтогенов. Критерии разделения 4. Положительные и отрицательные функции конфликта исходя из уровня социальной среды <i>Тема 3. Общение как социальная база конфликта</i> 5. Основные понятия и структура общения в рамках межличностной коммуникации 6. Способы минимизации коммуникативных барьеров <i>Тема 4. Деловое общение</i> 7. Деловое общение и этика как неотъемлемая часть рабочего процесса. <i>Тема 5. Внутриличностный конфликт</i> 8. Специфические особенности внутриличностного конфликта. 9. Причины и последствия внутриличностного конфликта. 10. Практические способы минимизации внутриличностного конфликта. 11. Основные психологические концепции внутриличностного конфликта. 12. Возрастная периодизация Э. Эриксона. Возрастные кризисы и сопутствующие им внутриличностные конфликты <i>Тема 6. Межличностный конфликт</i> 13. Этапы процесса социальной перцепции. 14. Условия выхода из конфликтной ситуации. 15. Влияние типа личности на конфликтное поведение. <i>Тема 7. Межгрупповой конфликт</i> 16. Разделение социума на группы. 17. Примеры межгрупповых конфликтов, их зарождение, протекание и угасание.	
	Описание оценочного материала:	
	Форма предъявления: вопросы / темы. Процедура: Индивидуальные выступления или коллективное обсуждение на практических занятиях. Шкала оценивания /критерии:	
	«Зачтено»	Обучающийся знает теоретический материал, терминологию, умеет применять теоретические знания для объяснения обсуждаемых явлений, предлагает практические решения обсуждаемых проблем

		на основе синтеза изученного материала и личного опыта.
	«Не зачтено»	Обучающийся не освоил теоретический материал, не продемонстрировал умение применять знания для решения поставленных задач. Обучающийся отказался от ответа.
Контрольные работы (КР)	КР 1. Общение-основа человеческого бытия <i>Структура работы:</i> 1. Содержание общения. 2. Коммуникативная функция, 3. Интерактивная функция. 4. Перцептивная функция. 5. 7 видов общения. 6. Заключение. <i>Основные понятия:</i> восприятие, идентификация, казуальная атрибуция, понимание, рефлексия, эмпатия. КР 2. Средства общения. <i>Структура работы:</i> 1. Процесс общения. 2. Вербальные средства общения. 3. Характеристика речи. Темп речи. Модуляция высоты голоса. Тональность. Ритм. Тембр. Интонация. Дикция. 4. Выразительные качества голоса. 5. Эмоциональная выразительность. 6. Невербальные средства общения. Их характеристика. 7. Заключение. <i>Основные понятия:</i> аффект, вербальные средства общения, кинесика, настроение, невербальные средства, потребности, проксемика, такесика. КР 3.. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) <i>Структура работы:</i> 1. Коммуникация. 2. Направления передачи информации. 3. Схемы движения информации. 4. 5 этапов процесса обмена информацией. 5. Стратегия и тактика общения. <i>Основные понятия:</i> восприятие, идентификация, информация, казуальная атрибуция, канал, понимание, рефлексия, стратегия, структура, тактика, цель, эмпатия. КР 4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) <i>Структура работы:</i> 1. Процесс восприятия. 2. Познание и понимание людьми друг друга 3. Познание самого себя. 4. Прогнозирование поведения партнера по общению. 5. Обратная связь. 6. Заключение. <i>Основные понятия:</i> аттракция, восприятие, идентификация, каузальная атрибуция, познание, понимание, рефлексия, сопереживание, симпатия, эмоции, эмпатия. КР 5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) <i>Структура работы:</i> 1. Общение как взаимодействие. 2. Виды мотивов взаимодействия 3. Типы взаимодействия 4. Теории межличностного взаимодействия: теория обмена Дж.Хоманса; символический	

интеракционизм Дж.Мид; управление впечатлениями Э.Гофмана; психоаналитическая теория З.Фрейда.

5. Заключение.

Основные понятия: агрессия, альтруизм, индивидуализм, избегание, конкуренция, кооперация, конфликт, приспособление, оппозиция, согласие, сотрудничество.

КР 6. Техники активного слушания

Структура работы:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Эмпатическое слушание.
4. Рекомендации по развитию эффективного слушания.

Основные понятия: антипатия, внимание, возражение, избирательность, отражение, перефразирование, перебивание, резюме, рефлексия, симпатия, эмпатия.

КР 7. Деловое общение

Структура работы:

1. Установление контакта.
2. Ориентация в ситуации.
3. Обсуждение вопроса, проблемы.
4. Принятие решения.
5. Выход из контакта.

Основные понятия: апелляция, ассимиляция, бессознательное, интроверсия, интуиция, иррациональность, личность, мораль, ориентация, ощущение, позиция, проекция, рационализация, реагирование, сублимация, убеждение, экстраверсия, эмоции, ярлыки.

КР 8. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении

Структура работы:

1. Барьеры понимания.
2. Барьеры социально-культурного различия.
3. Барьеры отношения.
4. Внутренние факторы преодоления барьеров.

Основные понятия: вызов, личность, мотивы, потребности, регуляция, установки, характер, цели.

КР 9. Этикет в профессиональной деятельности

Структура работы:

1. Внешний облик человека.
2. Манера говорить.
3. Знаки внимания.
4. Отношения между людьми в процессе общения.
5. Я-высказывания. Ты-высказывания. Вы-высказывания.
6. Эффективное слушание.
7. Стили взаимодействия с людьми.

Основные понятия: аттракция, доверие, идентификация, каузальная атрибуция, познание, понимание, рефлексия, чувства, эмоции, эмпатия.

КР 10. Работа с деловой корреспонденцией.

Структура работы:

1. Обработка деловой корреспонденции.
2. Рассмотрение документов.
3. Правила подготовки резолюций.
4. Контроль за исполнением заданий.
5. Основные заповеди делового этикета.

Основные понятия: грамотность, дисциплина, документ, исполнение, квалификация, конкретность, контроль, конфиденциальность, краткость, менеджер, резолюция, реквизиты, управление, четкость, эмоции, этикет.

КР 11. Основные заповеди делового этикета в общении.

Структура работы:

1. Понятие делового этикета.
2. Моральные нормы.
3. Нравственные категории этики.
4. Основные механизмы делового общения.
5. Принципы общения между руководителем и подчиненным.
6. Роль этики в деловом общении.

Основные понятия: благо, благородство, быт, добро, зло, идеал, мораль, обычай, ответственность, поведение, правда, правила, представления, расчет, ритуал, совесть, сознание, справедливость, талант, традиции, эмоции, этика.

КР 12. Деловая беседа.

Структура работы:

1. Цели беседы.
2. Структура деловой беседы (8-10 этапов).
3. Психологическая подготовка к встрече с незнакомым человеком.
4. Самоуправление.

Основные понятия: анализ, аргумент, воображение, интуиция, информация, контакт, манипуляция, мотив, монолог, напряжение, нейтрализация, подстройка, реакция, решение.

КР 13. Деловые переговоры.

Структура работы:

1. Размещение участников переговоров.
2. Подготовка материалов.
3. Достижение результатов.
4. Эффективные переговоры.

Основные понятия: анализ, аргумент, воображение, интуиция, информация, контакт, манипуляция, мотив, монолог, напряжение, нейтрализация, оппонент, партнер, подстройка, реакция, решение.

КР 14. Деловые совещания.

Структура работы:

1. Особенности организации и проведения совещаний.
2. Формы поведения участников совещаний.
3. Способы нейтрализации деструктивного поведения участников совещаний.
4. Техника и тактика аргументирования.
5. Национальные стили ведения переговоров.

Основные понятия: анализ, аргумент, воображение, интуиция, информация, контакт, манипуляция, мотив, монолог, напряжение, нейтрализация, оппонент, партнер, подстройка, реакция, решение.

КР 15. Деловые дискуссии.

Структура работы:

1. Определение понятий "спор", "дискуссия", "полемика".
2. Позиции полемистов.
3. Употребление понятий.
4. Поведение участников.
5. Правила ведения дискуссии.
6. Психологические приемы убеждения в споре.
7. Позволяющие и не позволяющие уловки в споре.

Основные понятия: аналогия, аргумент, дискуссия, довод, догадка, домысел, контакт, критика, манипуляция, мотив, полемика, понимание, самовыражение, самоконтроль, спор, тема, цель, эгоцентризм, эксперты, эмпатия, эмоции.

КР 16. Публичная ораторская речь.

Структура работы:

1. Работа с информацией при подготовке речи.
2. Подготовительная работа перед выступлением.
3. Манера изложения.

	4. Невербальные каналы передачи информации. 5. Структура речи. 6. Приемы окончания выступления перед аудиторией. 7. Определение эффективности выступления. <i>Основные понятия:</i> аудитория, восприятие, выводы, выступление, информация, интонация, гармония, дыхание, голос, личность, логика, мышление, оратор, план, проблема, речь, смысл, убежденность, управление, цитата, цель, эмоции. КР 17. Культура общения по телефону. Структура работы: 1. Преимущества и недостатки ведения переговоров по телефону. 2. Фразы, запрещенные для употребления по телефону. 3. Подготовка разговора по телефону. 4. Приемы воздействия на партнера во время разговора. 5. Этикетные нормы ведения переговоров. <i>Основные понятия:</i> восприятие, выводы, выступление, информация, интонация, гармония, дыхание, голос, личность, логика, мышление, план, проблема, речь, смысл, убежденность, управление, цель, эмоции. КР 18. Конфликт и его сущность Структура работы: 1. Понятие конфликта. 2. Интраперсональные (психологические) конфликты. 3. Интерперсональные (социальные) конфликты. 4. Причины конфликтов. 5. Структурные способы управления и предупреждения конфликтов. 6. Стратегии поведения в конфликте. <i>Основные понятия:</i> восприятие, интраперсональный конфликт, интерперсональный конфликт, компромисс, конфликт, напряжение эмоциональное, ощущение, приспособление, разногласия, сотрудничество, стратегия, эмоции.
	Форма предъявления: теоретические вопросы и проблемные практические вопросы. Процедура: Студенты заочной формы обучения выполняют одну контрольную работу – это позволит усвоить основные особенности дисциплины, научиться работать с информационным контекстом, получить навыки оформления учебных письменных работ по дисциплине. Задание контрольной работы включает два задания: теоретические вопросы и проблемные практические вопросы. При написании работы рекомендуется использовать список основной и дополнительной литературы, представленной в данной программе, однако, допускается использование любой другой литературы, соответствующей тематике вопросов, по выбору автора контрольной работы. Выполнение контрольной работы обязательно. Контрольная работа должна быть написана и защищена до начала экзаменационной сессии. Контрольные работы, направленные на доработку, необходимо в кратчайшие сроки переработать в соответствии с указанными замечаниями. Контрольные работы, рекомендованные к собеседованию, необходимо защитить.

2.2 Оценочные материалы: промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Вид ОМ	Описание оценочного материала
	Перечень вопросов
Вопросы к	1. Психология общения как отрасль психологической науки. 2. Общение: понятие, цель, этапы.

зачету (ВЗ)	3. Методы психологии общения.
	4. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная функции общения.
	5. Коммуникативный процесс. Особенности передачи информации.
	6. Взаимодействие в процессе общения. Стратегии взаимодействия.
	7. Восприятие партнеров по общению.
	8. Механизмы перцепции: общая характеристика.
	9. Типы и уровни общения.
	10. Виды общения: монологическое, ритуальное, диалогическое.
	11. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.
	12. Стили и формы общения.
	13. Функции общения.
	14. Барьеры в общении.
	15. Дистанционное общение.
	16. Невербальные сигналы в общении.
	17. Слушание в структуре общения.
	18. Активное и пассивное слушание.
	19. Этнические нормы и принципы устного общения.
	20. Вербальное общение (умение слушать и вести беседу).
	21. Способы аргументации в речевой коммуникации.
	22. Компоненты речевой культуры.
	23. Особенности невербального общения.
	24. Кинесика, такесика, просодика в структуре невербальной коммуникации.
	25. Проксемика в структуре невербальной коммуникации.
	26. Характеристика манипулятивного делового общения.
	27. Технология манипулятивного воздействия в деловом общении
	28. Способы убеждающего воздействия. Логические основы убедительности речи.
	29. Основные способы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение, заражение.
	30. Способы защиты от манипуляций в деловом общении.
	31. Психологические особенности деловой беседы.
	32. Психологические особенности деловых переговоров.
	33. Психологические особенности ведения дискуссии.
	34. Психологические особенности проведения делового совещания.
	35. Психологические особенности ведения переговоров по телефону.
	36. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению.
	37. Понятие и сущность конфликта.
	38. Формулы конфликтов.
	39. Типология конфликтов.
	40. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
	41. Причины конфликтов.
	42. Ошибочные действия в конфликте.
	43. Стратегии поведения в конфликте.
	44. Технологии разрешения конфликтов.
	45. Пути урегулирования конфликтов в процессе общения.
Форма предъявления: Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	
Процедура: Промежуточная аттестация по итогам обучения по дисциплине осуществляется в форме дифференцированного зачета и имеет целью – определить степень достижения планируемых результатов.	
Знания, умения и навыки обучающихся, характеризующие этапы формирования компетенций, по данным контроля оцениваются по балльной шкале (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Зачет проводится в конце семестра по завершении аудиторной и самостоятельной работы по дисциплине. Для получения зачета обучающийся должен отработать все практические /лабораторные семинарские занятия, выполнить все задания самостоятельной (внеаудиторной) работы. Контроль и оценку самостоятельной (внеаудиторной)	

	работы преподаватель осуществляет на занятиях и в процессе консультаций. Содержание требований к зачету, определяющие процедуру оценивания знаний, умений и навыков:		
	Критерии оценки знаний по балльной шкале		
	Критерии	Количество баллов	Оценка
	Содержание ответа полностью правильное. Студент свободно оперирует всеми основными и дополнительными терминами и понятиями в рамках программы. Изложение материала грамотное, логичное.	5	Отлично
	Содержание ответа преимущественно правильное. Возможно присутствие 1-2 незначительных неточностей. Студент показывает твёрдые знания всех основных терминов и понятий в рамках программы. Изложение материала достаточно грамотное и последовательное.	4	Хорошо
	Содержание правильное в большей части ответа. Возможно присутствие 3-4 незначительных неточностей. Студент показывает знания большей части основных терминов и понятий в рамках программы. Изложение материала не вполне грамотное и последовательное.	3	Удовлетворительно
	Содержание правильное в меньшей части ответа или полностью неправильное. Студент показывает знания меньшей части основных терминов и понятий в рамках программы или их полное отсутствие. Информация излагается неграмотно, неупорядоченно.	2	Неудовлетворительно