

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ  
ТАТАРСТАН**  
**ГАПОУ «НИЖНЕКАМСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**СОГЛАСОВАНО**

Зам.директора по НМР

В.П. Кузиева  
« 31 » 08 2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора по УПР

Р.М. Сабитов  
« 31 » 08 2021 г.

**Комплект контрольно-оценочных средств  
учебной дисциплины**

**ОП 06. Психология общения**

**Профессия СПО:** 23.01.17 Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей

**Квалификация:** слесарь по ремонту автомобилей; водитель категории «В»

**Форма обучения** – очная

**Нормативный срок обучения** – 2 года 10 мес.  
на базе основного общего образования

**Профиль получаемого профессионального образования** – технический

г. Нижнекамск 2021 г.

Комплект контрольно-оценочных средств по *ОП.06 Психология общения* разработана на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 23.01.17 Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1581 от 09.12.2016 года.

2. Рабочей программой учебной дисциплины *ОП.06 Психология общения*

Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Нижекамский многопрофильный колледж»

Разработчик(-и): Лисюкова Галина Владимировна - педагог – психолог

Рассмотрена и рекомендована методической цикловой комиссией ГАПОУ «Нижекамский многопрофильный колледж» по профессиям: Сварщик (ручной и частично механизированной сварки (наплавки), Электромонтажник электрических сетей и оборудования, Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей, Оператор связи; специальности Почтовая связь и преподавателей дисциплин общепрофессионального учебного цикла

Протокол заседания МЦК № 1 от « 27 » августа 2021 г.

Председатель МЦК Лисюкова Малых Г.З.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ  
ТАТАРСТАН  
ГАПОУ «НИЖНЕКАМСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**


**СОГЛАСОВАНО**

Зам.директора по НМР

 В.П. Кузиева  
« 31 » 08 2022 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора по УПР

 Р.М. Сабитов  
« 31 » 08 2022 г.

**Комплект контрольно-оценочных средств  
учебной дисциплины**

**ОП 06. Психология общения**

**Профессия СПО:** 23.01.17 Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей

**Квалификация:** слесарь по ремонту автомобилей; водитель категории «В»

**Форма обучения** – очная

**Нормативный срок обучения** – 2 года 10 мес.  
на базе основного общего образования

**Профиль получаемого профессионального образования** – технический

г. Нижнекамск 2022 г.

Комплект контрольно-оценочных средств по *ОП.06 Психология общения* разработана на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 23.01.17 Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1581 от 09.12.2016 года.

2. Рабочей программой учебной дисциплины *ОП.06 Психология общения*

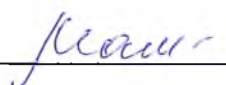
Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Нижекамский многопрофильный колледж»

Разработчик(-и): Лисюкова Галина Владимировна - педагог – психолог

Рассмотрена и рекомендована методической цикловой комиссией ГАПОУ «Нижекамский многопрофильный колледж» по профессиям: Сварщик (ручной и частично механизированной сварки (наплавки), Электромонтажник электрических сетей и оборудования, Мастер по ремонту и обслуживанию автомобилей, Оператор связи; специальности Почтовая связь и преподавателей дисциплин общепрофессионального учебного цикла

Протокол заседания МЦК № 1 от « 29 » августа 2022 г.

Председатель МЦК  Малых Г.З.

## Содержание

	Стр.
<b>Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств</b>	
1. Общие положения.....	....4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, формы и методы контроля и оценки.....	....4
<b>3. Контрольно-оценочные средства текущего контроля по темам, (разделам).</b>	
3.1 Вопросы для устного опроса.....	....7
3.2 Практические работы.....	....9
3.3 Самостоятельные работы.....	....9
<b>4. Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации (итоговая аттестация по дисциплине)</b>	
4.1 Контрольно-оценочные средства для проведения контрольной практической работы.....	....10

## ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ОП.06 «Психология общения».

### 1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (далее КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных результатов обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины П.06 «Психология общения».

КОС включает контрольно-оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации (итоговой аттестации по дисциплине) в форме контрольной работы.

### 2. Результаты освоения учебной дисциплины, формы и методы контроля и оценки

Предметом оценки служат умения и знания по дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций, личностных результатов.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устного и письменного опроса, а также выполнения обучающимися практических, самостоятельных работ, тестирования, контрольных работ, индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели и критерии оценки результата обучения и воспитания	Формы контроля и оценки результатов обучения
У.1.позитивно взаимодействовать и сотрудничать с коллегами и клиентами; 3.1.психологические особенности личности; 3.2. психологические основы делового и его значение в профессиональной деятельности; 3.3. этические нормы и правила общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;	<b>Демонстрация умений:</b> -позитивного взаимодействия и сотрудничества с коллегами, с преподавателем; клиентами в ходе профессиональной деятельности <b>Демонстрация знаний:</b> -основ психологии личности и коллектива; -общечеловеческих ценностей; -этических норм и правил делового общения	<b>Текущий контроль:</b> Оценка результатов выполнения практических работ № 2 - 7 -устный индивидуальный и фронтальный опрос; - тестирование <b>Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине)</b> Контрольная практическая работа
У.2. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; 3.4.основные техники и приемы эффективного общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения в	<b>Демонстрация умений:</b> -эффективного общения, слушания, ведения беседы; <b>Демонстрация знаний:</b> -этических норм и правил делового общения; -психологические основы деятельности коллектива;	<b>Текущий контроль:</b> Оценка результатов выполнения практических работ № 1-9 -самостоятельной работы №1, №2 -устный индивидуальный и фронтальный опрос; - тестирование

профессиональной деятельности	-основы проектной деятельности	<b>Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине)</b> Контрольная практическая работа
У.3.предупреждать и разрешать конфликтные ситуации. 3.5. источники, причины, виды, оптимальные способы предупреждения и преодоления конфликтов.	<b>Умения:</b> -способов разрешения конфликтных ситуаций. <b>Демонстрация знаний:</b> -виды конфликта и способы их разрешения	<b>Текущий контроль:</b> Оценка результатов выполнения практических работ № 1, №8 -устный индивидуальный и фронтальный опрос; - тестирование <b>Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине)</b> Контрольная практическая работа
<b>Промежуточная аттестация (итоговый контроль по дисциплине)</b> Дифференцированный зачет	<b>Освоенные умения, знания, элементы ПК. ОК.</b>	Контрольная практическая работа

## 2.1 Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Табл.2

Наименование разделов (тем) дисциплины	Формы и методы контроля	
	Текущий контроль	
	Форма контроля	Проверяемые У, З и формируемые элементы ОК, ПК, ЛР
<b>Раздел 1 Психология общения.</b>		
Тема 1.1. Восприятие. Механизмы общения.	Устный опрос: вопрос №1,2	ОК3,ОК.04, ОК.05 ЛР.7, ЛР.8, ЛР13
Тема 1.2 Невербальные средства общения.	Устный опрос: вопрос №1,2,3,4	ОК.3.ОК.04 ЛР7, ЛР13
Тема 1.3 Вербальные средства общения.	Устный опрос: вопрос №1,2,3,4 Практическая работа №1	ОК3.ОК.04 ОК.05 ЛР.7, ЛР.8, ЛР.13
Тема 1.4 Личность и группа.	Устный опрос: вопрос №1,2,3 Практическая работа №2	ОК3.ОК.04 ЛР.7, ЛР.13
Тема 1.5 Лидер и команда.	Устный опрос: вопрос №1,2,3	ОК3.ОК.04 ЛР.7, ЛР.13
Тема 1.6 Общение с клиентом.	Устный опрос: вопрос №1,2,3 Практическая работа №3 Практическая работа №4	ОК3.ОК.04 ЛР.7, ЛР.13
<b>Раздел 2 Культура общения в профессиональной среде.</b>		
Тема 2. 1. Виды делового общения.	Устный опрос: вопрос №1,2,3 Практическая работа №5 Практическая работа №6	ОК3.ОК.04 ЛР.7, ЛР.13
Тема 2.2 Приёмы убеждения и аргументации.	Устный опрос: вопрос №1,2,3,4 Самостоятельная работа №1	ОК3.ОК.04 ЛР.7, ЛР.13
Тема 2.3 Общение в профессиональной деятельности.	Устный опрос: вопрос №1,2,3,4,5	ОК3.ОК.04 ЛР7. ЛР13
Тема 2.4 Деловой этикет и культура поведения.	Устный опрос: вопрос №1,2,3,4,5 Практическая работа №7	ОК3.ОК.04 ЛР.7, ЛР.13
<b>Раздел 3 Конфликты в деловом общении.</b>		
Тема 3.1. Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.	Устный опрос: вопрос №1,2,3,4,5 Практическая работа №8	ОК3.ОК.04 ЛР.7, ЛР.13
Тема 3.2 Эмоциональное реагирование, саморегуляция в процессе общения	Практическая работа №9 Самостоятельная работа №2	ОК3.ОК.04 ОК.05 ЛР.7, ЛР.8, ЛР13
<b>Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине)</b>	Дифференцированный зачет Контрольная практическая работа	



### 3. Контрольно-оценочные средства текущего контроля по разделам/темам

#### 3.1 Вопросы для устного опроса

Раздела (Темы)	Вопросы
<b>Раздел 1 Психология общения</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Восприятие. Механизмы общения.	1. Роль восприятия в профессиональной деятельности? 2. Что относится к механизмам общения?
<b>Тема 1.2</b> Невербальные средства общения.	1. Какие функции в общении выполняют жесты? 2. Невербальная коммуникация что это? 3. Должен ли человек контролировать своё невербальное поведение в общении? 4. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказаться от естественности?
<b>Тема 1.3</b> Вербальные средства общения.	1. Покажите роль вербальных средств общения. 2. Приведите примеры из жизни, где вы применяете вербальное и невербальное общение? 3. Что относится к вербальным средствам общения? 4. Что означает «уметь общаться»?
<b>Тема 1.4</b> Личность и группа.	1. Что раскрывает понятие «личность»? 2. Назовите основные факторы становления и развития личности в группе. 3. Какие особенности необходимо учитывать при составлении социально-психологической характеристики личности?
<b>Тема 1.5</b> Лидер и команда.	1. Перечислите личные качества лидера. 2. Какова же идеальная команда? 3. Лидер это..?
<b>Тема 1.6</b> Общение с клиентом.	1. Перечислите основные психологические типы клиентов. 2. Как установить контакт с клиентом? 3. Для чего применяются открытые вопросы?
<b>Раздел 2 Культура общения в профессиональной среде.</b>	
<b>Тема 2. 1.</b> Виды делового общения.	1. В чем заключается основная задача делового общения? 2. Какие вопросы сформулировал американский ученый Дейл Карнеги? 3. Назовите главные регуляторы делового общения.
<b>Тема 2.2.</b> Приёмы убеждения и аргументации.	1. От чего зависит действенность убеждения? 2. Аргументы это..? 3. Назовите трудную фазу деловой беседы. 4. Перечислите правила аргументирования.
<b>Тема 2.3.</b> Общение в профессиональной деятельности.	1. Что называется профессионализмом? 2. Наличие природных задатков, способностей, необходимых для успешного формирования требуемого профессией динамического сочетания свойств личности, обеспечивающий высокий уровень эффективности обучения и труда называется ...? 3. Перечислите внешние характеристики профессиональной деятельности. 4. Перечислите функции профессионального общения. 5. что означает «уметь общаться»?
<b>Тема 2.4.</b> Деловой этикет и	1. Охарактеризуйте понятия «мораль» и «нравственность». 2. Какие виды профессиональной этики вы знаете?

культура поведения.	3. Что означает слово «этикет»? 4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении? 5. Для чего необходимы знания национального этикета?
<b>Раздел 3 Конфликты в деловом общении.</b>	
<b>Тема 3.1.</b> Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.	1. Раскройте содержание понятия «конфликт». 2. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»? 3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения? 4. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте. 5. Какая стратегия характерна для вас?
<b>Тема 3.2.</b> Эмоциональное реагирование, саморегуляция в процессе общения	1. Дайте свое определение «саморегуляция»? 2. Основные приемы саморегуляции. 3. Что является главной особенностью методов саморегуляции? 4. Какое влияние на общение оказывает улыбка?

### Критерии оценки устного ответа

#### Оценка «отлично»:

Оценка "отлично" предполагает глубокое знание программного материала, умение грамотно оперировать терминологией. Ответ развернутый, уверенный, содержит четкие формулировки, подтверждается фактическими примерами.

#### Оценка «хорошо»:

Оценка «хорошо» предполагает твердое знание программного материала; Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано, последовательно, уверенно, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

#### Оценка «удовлетворительно»:

Оценка «удовлетворительно» допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.

#### Оценка «неудовлетворительно»:

Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Студент не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы.

### 3.2 Практические работы

Номер темы	№ и наименование практической работы
<b>Раздел 1 Психология общения</b>	
<b>Тема №.1</b>	Познай себя. Тест К. Леонгарда-Н., Шмишека «Определение акцентуированного выражения человека». Тест Т. Лири «Изучение межличностных отношений», пройти тестирование, обработать и проанализировать результат.
<b>Тема №. 2</b>	Составьте и охарактеризуйте блок-схему «Модели развития отношений между личностью и коллективом».
<b>Тема №.3</b>	Занятия с элементами тренинга «Учимся взаимопониманию».
<b>Тема №.4</b>	Занятия с элементами тренинга «Как понять других людей»
<b>Раздел 2 Культура общения в профессиональной среде.</b>	

<b>Тема №.5</b>	Стиль делового общения. Тест «Определи свой стиль делового общения», пройти тест, обработать и проанализировать результат.
<b>Тема №.6</b>	Практикум-тренинг «Ведение деловой беседы».
<b>Тема №.7</b>	Деловая игра «Основы делового общения».
<b>Раздел 3 Конфликты в деловом общении.</b>	
<b>Тема №.8</b>	Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами. Решение ситуационных задач.
<b>Тема №.9</b>	Приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### **4. Контрольно-оценочные средства итоговой аттестации по дисциплине.**

##### **Контрольная работа.**

##### **Инструкция по выполнению заданий.**

Вам предлагается выполнить 2 задания: задания в тестовой форме и практическое задание из 5 ситуационных задач.

Тест из 18 вопросов, из которых с 1 по 13 с выбором правильного ответа, с 14 по 18 необходимо привести понятия и определения в соответствии. Прежде чем приступить к выполнению теста внимательно прочитайте задание:

- вопросы переписывать не надо, только соответствующий ему порядковый номер и цифровое или буквенное обозначение выбранного ответа.

**Критерии оценки теста:** за каждый правильный ответ-1 балл, баллы суммируются и переводятся в оценку

##### **Шкала оценивания теста:**

16-18 баллов отметка 5 «отлично»;

15-17 баллов отметка 4 «хорошо»;

14-12 баллов отметка 3 «удовлетворительно»;

Менее 12 баллов отметка 2 «неудовлетворительно».

**Критерии оценки ситуационной задачи:** 2 балла за каждую правильно решенную задачу Максимальное количество баллов 10

**Общая оценка** выводится из средней арифметической всех баллов, переведенных в оценку

28-26 баллов отметка 5 «отлично»;

25-22 балла отметка 4 «хорошо»;

21- 15 баллов отметка 3 «удовлетворительно»;

Менее 15 баллов отметка 2 «неудовлетворительно».

#### **ТЕСТ**

##### **Вариант 1.**

##### **1. Психологическими механизмами восприятия являются:**

1. идентификация;
2. эмпатия;
3. аттракция;
4. Рефлексия;
5. Все ответы верны.

##### **2. Составляющими невербального общения являются ...**

1. жесты;

2. мимика;
3. речь;
4. пантомимика;
5. интонация;
6. темп речи.

**3. Вербальными средствами общения является:**

1. коммуникативная сторона общения
2. интерактивной стороной общения
3. перцептивной стороной общения.

**4. Определите, при помощи чего осуществляется передача сообщения согласно модели коммуникативного процесса:**

1. коммуникатор;
2. аудитория;
3. канал;
4. сообщение.

**5. Определите, как называют собеседника, который не склонен к внешней коммуникации и тяготеет к контактам:**

1. доминантный;
2. интроверт;
3. не доминантный;
4. ригидный.

**6. Что такое аргументация:**

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов;
2. Способ восприятия значимых логических доводов;
3. Возможность и способность довести до собеседника значимые логические доводы;
4. Способ общения.

**7. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:**

1. этические нормы и правила;
2. помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
3. начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
4. все позиции верны;
5. все позиции неверны.

**8. 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.

**9. Укажите вид общения, при котором интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения:**

1. манипулятивное;
2. светское;

3. деловое;
4. анонимное.

**10. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:**

1. императивное;
2. интерактивное;
3. манипулятивное;
4. перцептивное;
5. диалогическое;
6. все ответы верны;
7. все ответы неверны.

**11. К видам общения относятся:**

1. «контакт масок»;
2. вербальное общение;
3. ролевое общение;
4. деловое общение;
5. невербальное общение;
6. светское общение;
7. все ответы верны;
8. все ответы неверны.

**12. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.**

1. делайте все вовремя;
2. громко не смейтесь;
3. сдерживайте свое раздражение;
4. не болтайте лишнего;
5. будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
6. думайте о других, а не только о себе;
7. не будьте неряшливы;
8. одевайтесь как положено;
9. говорите и пишите хорошим языком.

**13. Что свойственно эффекту стереотипизации?**

1. удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
2. возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
3. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
4. возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

**14. Установите соответствие:**

Сторона общения	Сущностные характеристики конкретной стороны общения
1. Коммуникативная	А. Восприятие одним партнером по общению другого.

2. Интерактивная	Б. Обмен информацией и ее понимание.
3. Перцептивная	В. Взаимодействие партнеров при организации и осуществлении совместной деятельности.

### 15. Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.

1. рефлексивное слушание	А. Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями.
2. нерефлексивное слушание	Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим

### 16. Соотнесите понятие и определение:

1. сохранение	А. процесс активной переработки, систематизации и обобщения материала.
2. воспроизведение	Б. это процесс, обратный забыванию.
3. забывание	В. восстановление прежде воспринятого материала.

### 17. Установите соответствие:

1. Компромисс	А. Тенденция сглаживать противоречия в ущерб своим интересам.
2. Сотрудничество	Б. Выработка совместных решений, направленных на удовлетворение интересов всех заинтересованных сторон.
3. Приспособление	В. Урегулирование разногласий через взаимные уступки, при котором ни одна сторона не достигает своих целей в полном объеме.
4. Избегание	Г. Оттягивание момента решения проблемы, стремление не замечать конфликт.

### 18. Соотнесите понятие и определение

1. Манипулятивное общение	А. Общение, учитывающее интересы дела, нежели личностные симпатии.
2. Деловое общение	Б. Общение при помощи жестов, мимики, контакта глаз.
3. Межличностное общение	В. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника.
4. Невербальное общение	Г. Общение, учитывающее индивидуальные качества личности, чувства, эмоции.

**Практическое задание** – решение ситуационной задачи.

Приступив к решению ситуационной задачи, внимательно прочитайте;  
- ответьте письменно на вопросы, поставленные к ситуационной задаче.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если задание выполнена правильно;

- оценка «хорошо» » выставляется обучающемуся, если задание выполнено, но имеются небольшие ошибки;
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если правильно выполнено 50% задания;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если неверно выполнено более половины заданий.

### **Решение ситуационных задач.**

#### **1 вариант.**

**№1.** Студентке предстоит встреча с руководителем организации, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Опишите, какой стиль одежды ей уместно подобрать на данную встречу и какого поведения придерживаться в момент встречи, если:

- руководитель – это мужчина, ему 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными.

**№2.** Руководителем небольшой, но динамично развивающейся компании была сформулирована установка на прием новых сотрудников, обязательно молодых, амбициозных и нацеленных на профессиональный рост. Руководитель рассуждал так: «Если сотрудник стремится к успеху, он станет работать не только на себя, но и на компанию, что будет способствовать ее развитию». В течение полутора лет эта политика давала свои плоды, однако к концу второго года возник резкий «обвал» увольнений. При приеме на работу людям обещали карьерный рост, но свободных вакансий на руководящие должности в компании не было. В результате за короткое время организация потеряла самых активных и успешных сотрудников. Как вы думаете, в чем заключалась ошибка руководителя? Какие решения в этой ситуации можно было бы предпринять, чтобы стабилизировать наиболее ценных сотрудников?

**№3.** Вам предстоит деловая беседа. Ваша задача состоит в том, чтобы вас выслушали и одобрили ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие средства невербального общения вы будете использовать во время этой деловой беседы.

**№4.** Вы утверждены в должности мастера цеха, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными. Что Вы будете рассказывать о себе?

Как Вы организуете благоприятное первое впечатление о себе?

Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта?

Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

**№5.** В вашем учреждении есть работа, которую бы вы хотели делать. Но вам поручают лишь неинтересные, не творческие дела.

Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?

## **Вариант 2.**

### **1. Процесс восприятия в психологии называется:**

1. Сенсорикой;
2. Перцепцией;
3. Эйдейтизмом;
4. Депривацией;
5. Гомеостазом.

### **2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:**

1. образование;
2. социальный статус;
3. внешний вид;
4. возраст;
5. манера поведения;
6. все ответы верны;
7. все ответы неверны.

### **3. Определите название стороны общения, означающей процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания:**

1. интерактивная;
2. перцепция;
3. коммуникативная;
4. регулятивная.

### **4. 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

### **4. Перечислите К вербальным средствам общения относятся:**

1. Мимика;
2. Слова;
3. Жесты.
4. Высказывания

### **6. Отличительные особенности вербальных сообщений:**

1. позволяют информировать об отсутствующих предметах и явлениях;
2. составные элементы этих сообщений четко отделены друг от друга, подчинены определенным правилам;
3. усваиваются путем наблюдения, подражания;
4. в значительной степени осознанны.

### **7. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:**

1. образование;
2. социальный статус;
3. внешний вид;
4. возраст;



5. манера поведения;
6. все ответы верны;
7. все ответы неверны.

**8. Укажите форму общения, при которой общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов в зависимости от личности партнера:**

1. манипулятивное;
2. неформальное;
3. светское.

**9. Общение-это:**

1. процесс приема, передачи и обмена информацией
2. сложный, многоплановый процесс восприятия одного человека другими людьми
3. сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, для обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

**10. Укажите форму общения, при которой всевозможные личностные контакты людей за пределами официальных отношений:**

1. манипулятивное;
2. формальное;
3. светское;
4. неформальное.

**11. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:**

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) манера поведения;
- д) манера поведения.

**12. Укажите форму общения, при которой общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов в зависимости от личности партнера:**

- а) манипулятивное.
- б) неформальное;
- в) светское;
- г) анонимное.

**13. К диалогическому стилю общения не относится:**

1. строится по принципу паритетности партнеров (равноправия);
2. предполагает ясность внутренних приоритетов;
3. строится по принципу доверительности к партнеру по общению;
4. общение не направлено на общие проблемы и вопросы.

**14. Соотнесите, к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники**

1. Активная защита	А. контрманипуляция
2. Пассивная защита	Б. сменить тему разговора
	В. промолчать
	Г. расставить точки над «и»

**15. Соотнесите понятие.**

«Контакт масок»	А.нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности
2. Примитивное общение	Б. обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей
3. Формально-ролевое общение	В. общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
4. Деловое общение	Г. характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
5. Светское общение	Д. вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли

**16. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве называется:**

1. внутриличностным;
2. производственно-деловым;
3. межличностным.

**17. Соотнесите понятие.**

Сторона общения	Сущностные характеристики конкретной стороны общения
1. Коммуникативная	А. Обмен информацией и ее понимание.
2. Интерактивная	Б. Восприятие одним партнером по общению другого.
3. Перцептивная	В. Взаимодействие партнеров при организации и осуществлении совместной деятельности.

**18. Приписывание причин поведения другому человеку называется каузальной атрибуцией, соотнесите определения:**

1. Личностная атрибуция	А. получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается
2. Обстоятельственная атрибуция	Б. отчислили из образовательного учреждения – сам виноват
3. Сtimульная атрибуция	В. опоздал на занятия – транспорт плохо ходит
4. Внутренняя атрибуция	Г. билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой

**Практическое задание** – решение ситуационной задачи.

Приступив к решению ситуационной задачи, внимательно прочитайте;

- ответьте письменно на вопросы, поставленные к ситуационной задаче.

**Критерии оценки:**

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если задание выполнена правильно;

- оценка «хорошо» » выставляется обучающемуся, если задание выполнено, но имеются небольшие ошибки;

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если правильно выполнено 50% задания;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если неверно выполнено более половины заданий.

## **Решение ситуационных задач.**

### **2 вариант.**

**№1.** Студентке предстоит встреча с руководителем организации, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Опишите, какой стиль одежды ей уместно подобрать на данную встречу и какого поведения придерживаться в момент встречи.

**№2.** В сложившийся коллектив автомастерской пришел новый специалист, личность которого характеризуется рядом особенностей: завышенная самооценка, стремление доминировать во что бы то ни стало, упрямство, излишняя прямолинейность.

1. Осуществите психологический анализ направленности личности нового специалиста и спрогнозируйте его поведение в незнакомом для него коллективе.

2. Укажите закономерности и показатели профессиональной адаптации нового сотрудника.

3. Укажите показатели социальной адаптации нового сотрудника.

4. Что такое психологический климат коллектива?

5. Перечислите характеристики благоприятного психологического климата.

**№3.** Вам предстоит установить доверительные отношения с людьми, которые могут вам помочь в трудоустройстве на желаемом месте работы. Вы незнакомы с этими людьми, но должны произвести хорошее впечатление. Как вы начнете беседу и почему выберете именно этот вариант для начала общения?

**№4.** Определите (с различных позиций) наиболее эффективные приёмы слушания, уместные в данной ситуации. Запишите ответ.

Иванов И.И. пришёл на собеседование, чтобы устроиться на работу. В ходе собеседования ему не совсем был понятен круг должностных обязанностей, который он должен будет выполнять. Какие приемы рефлексивного слушания Вы бы использовали на его месте?

**№5.** Определите (с различных позиций) наиболее эффективные приёмы слушания, уместные в данной ситуации. Запишите ответ.

На производственном совещании инициативная группа молодых рабочих сумбурно объясняют руководству смысл предлагаемых ими «рационализаторских» приемов работы. Поставьте себя на место администрации, какими приемами слушания Вы бы воспользовались?

### **Эталон ответов вариант 1**

1-1;

2-1,2,3,4.5;

3-1;

4-3;

5-2;

6-3;

7- 4;

8-2;

9-3;

10-6;

- 11-7;
- 12- 1,2,3,4,5,6;
- 13- 4;
- 14- 1-Б,2-А;
- 15-1-Б,2-В,3-А;
- 16-1-В,2-Б,3- В,4-Г;
- 17-1-Б,2-А,3-В;
- 18- 1-А, 2-В, 3-Б, 4-Д,5-Г.

### **Ответы к ситуационным задачам. 1 вариант**

**№1.** Обязательно светло-серый костюм светло-серого цвета и только юбка.

Держаться нужно спокойно, уверенно, доброжелательно. Стараться не реагировать на притязания начальника. На хамство не отвечать хамством, но надо дать понять, что ты можешь ответить, хотя в этом нет необходимости. В любом случае оставаться «леди».

**№2.** Работники, имеющие потребность в успехе, стремятся к умеренному риску, ориентированы на личную ответственность, проявляют инициативу, ждут, когда им передадут полномочия в решении серьезной производственной задачи.

Ошибка руководителя заключалась в том, что он не обеспечил карьерный рост и интересные задачи.

С целью мотивирования этим работникам необходимо делегировать важные задачи, формулировать творческие задания и применять поощрительные воздействия за успехи.

**№3.** Прийти к руководителю за советом, давая понять, что у вас возникло беспокойство за исход вашего общего дела. Намекнуть мягко и ненавязчиво на нужное вам решение и затем поблагодарить начальника за отличные советы.

**№4. 1.** Необходимо представить свои деловые качества и уровень компетентности. При этом необходимо использовать психологические закономерности формирования первого впечатления о человеке и условия объективной каузальной атрибуции. Для формирования благоприятного первого впечатления необходимо учитывать следующие аспекты:

вербальные средства коммуникации должны соответствовать принятой в данной профессиональной группе системе значений; невербальные средства коммуникации, внешний облик нового руководителя должны вызывать аттракцию, быть эмоционально привлекательными;

воздействие на группу должно включать интеракции из области позитивных эмоций и решения проблем (по Бейлсу): выражение солидарности, согласия, уважение мнений каждого, ориентация на решение проблем.

**№5. 1.** Необходимо позаботиться о самопрезентации и формировании имиджа делового творческого успешного человека, способного к личностному росту.

2. Самопрезентация – трансляция публичной идентичности, самоподача, проявляющаяся в интерактивной стороне общения (через стиль поведения, позицию в общении, тип поведения в конфликтной ситуации), в перцептивной стороне общения (через эффекты и механизмы межличностного восприятия), в

коммуникативной стороне общения (через манеры и способы вербального и невербального общения).

3. Имидж – это набор качеств, которые люди ассоциируют с определенной индивидуальностью. Имидж нацелен на усиление привлекательности личности. Имидж выступает как своеобразная маска, создающая у окружающих то впечатление, в котором нуждается ее создатель. Привлекательный образ можно построить только на основе самораскрытия своей индивидуальности. На процесс создания имиджа влияет поиск и гармонизация субъектом своей личностной идентичности ("Я"- для себя) и публичной идентичности ("Я"-для других), так как истинное состояние его Я всегда читается окружающими на невербальном уровне и скрыть его невозможно.

4. Работа над имиджем включает в себя:

осознание того, какое впечатление вы хотите произвести на других людей, то есть осознание публичной идентичности;

объективная оценка своих возможностей, то есть осознание соответствия вашей личностной идентичности желаемому образу (если обнаружено несоответствие, необходимо выявить те качества, которые вы можете развить в себе; если имидж содержит те черты, которые развить невозможно, необходимо отказаться от задуманного и построить новый образ, более соответствующий личностной идентичности);

выбор средств для построения желаемого образа (поведения, одежды, невербальных средств общения и пр.);

"вхождение" в образ.

5. Аттракция – понятие, обозначающее привлекательность другого человека в процессе социальной перцепции.

## **Эталон ответов вариант 2.**

1-2;

2-6;

3-2;

4-2;

5-3;

6-3;

7-6;

8-1;

9-3;

10-4;

11-4;

12-1;

13-4;

14- Активная защита - А.Г., Пассивная защита-Б,В;

15- 1-А, 2-Е, 3-Д, 4-Б, 5-В;

16-2;

17-1-Б,2-А;

18-1.

**Ответы к ситуационным задачам. 2 вариант.**

№1. Костюм официальный, строгий, опрятность. Не показывать свое превосходство. На вопросы отвечать лаконично, уверенно. Проявлять свою компетенцию. Помнить, что инициатива наказуема, при этом дать понять начальнице, что ты не враг и соратник, который будет с удовольствием следовать за лидером.

№2. 1. Указанные особенности личности рассматриваются в социальной психологии как создающие склонность к конфликтным отношениям с другими людьми.

2. Показателем профессиональной адаптации является выполнение работником своих обязанностей на запланированном для этой должности уровне и в запланированном объеме. Адаптация будет более эффективной, если использовать процедуру введения в должность, осуществляемую руководителем, содержанием которой является предоставление новому сотруднику информации об организации, о нормах поведения, графике работы, знакомство с сотрудниками.

3. Показателем социальной адаптации является отсутствие конфликтов и чувство удовлетворенности работой у нового сотрудника.

4. Психологический климат группы - понятие, используемое для обозначения качественной стороны межличностных отношений, которые способствуют или препятствуют продуктивной совместной деятельности.

5. Характеристики благоприятного психологического климата: доверие, высокая требовательность членов группы друг к другу, доброжелательные отношения, не исключающие деловой критики, свободное выражение собственного мнения при обсуждении вопросов в группе, отсутствие давления со стороны руководителя, удовлетворенность принадлежностью к группе, эмоциональная вовлеченность, взаимопомощь.

№3. Уместно использовать фразы: «Доброе утро (день, вечер). Очень приятно принимать вас у нас в гостях. Располагайтесь по удобнее и наслаждайтесь общением с нами». Далее нужно искренне интересоваться гостями, расспрашивать их о том, что интересно им и внимательно их слушать.

№4. Эффективные приёмы - резюмирование, выяснение, перефразирование.

№5. Эффективный приём слушания – выяснение.