

Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
«Финансовый университет»

Уральский филиал Финуниверситета

Кафедра «Социально-гуманитарные и естественно-научные дисциплины»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

СГ.08 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

40.02.04 Юриспруденция

Челябинск 2025

ОДОБРЕН
Цикловой комиссией
гуманитарных и
общеобразовательных дисциплин
Протокол № 1
от «30» июня 2025 г.

Председатель цикловой комиссии



И.В. Ковшов

Разработан на основе
Федерального государственного образовательного
стандарта среднего профессионального образования
(далее - ФГОС СПО) по специальности
40.02.04 Юриспруденция
и рабочей программе по дисциплине

Директор Уральского филиала Финуниверситета



И.А. Кравченко

Составитель: Согдаев В.В., к.п.н., доцент, доцент Уральского филиала федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации».

Рецензент: С.А. Селезнева, начальник управления Калининского управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска

**І. ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
по учебной дисциплине
СГ. 08 «Психология общения»

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточ ная аттестация
1	2	3	5	6
Умения: – адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем; – взаимодействовать со СМИ; – выступать перед аудиторией; – применять способы и методы разрешения конфликтов	ОК 01 ОК 02 ОК 04	Тема 1. Введение в учебную дисциплину Тема 2. Коммуникативная функция общения Тема 3. Интерактивная функция общения Тема 4. Перцептивная функция общения Тема 5. Средства общения Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	Самостоятельная работа по подготовке выступлений, презентаций Письменный опрос Устный опрос Тестирование	Дифференцированный зачет в тестовой форме по учебной дисциплине Перечень вопросов для подготовки к выполнению тестовых заданий

<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормы и правила этики делового общения – основы психологии и межличностного общения; – основы этики делового общения и межкультурной коммуникации 	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04</p>	<p>Тема 1. Введение в учебную дисциплину</p> <p>Тема 2. Коммуникативная функция общения</p> <p>Тема 3. Интерактивная функция общения</p> <p>Тема 4. Перцептивная функция общения</p> <p>Тема 5. Средства общения</p> <p>Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении</p> <p>Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов</p>	<p>Индивидуальный опрос</p> <p>Фронтальный опрос</p> <p>Выступления с докладами</p> <p>Тестирование</p> <p>Упражнения</p> <p>Игры</p>	
---	----------------------------------	--	---	--

II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Пакет заданий для текущего контроля знаний и умений обучающихся

Тема 1 Введение в учебную дисциплину

Задание 1. Вопросы для устного опроса

- определить основные понятия трактовки общения: как вид самостоятельной человеческой деятельности; как атрибут иных видов деятельности; как взаимодействие субъектов;
- сформулировать объект и предмет психологии общения;
- установить задачи психологии общения.

Задание 2.

- составить презентацию по теме «Структура общения»;
- определить составляющие процесса общения: предмет общения, действия общения, средства общения, потребности в общении, коммуникативные мотивы, задачи общения, продукт общения.

Задание 3. Вопросы для письменного опроса

Проанализировать подходы к изучению психологии общения: логико-гносеологический; функционально-лингвистический; общепсихологический.

Общие компетенции	Задания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Задания 1 - 3

Тема 2. Коммуникативная функция общения

Задание 1. Вопросы для устного опроса

- определить понятие функций общения, их сущностные характеристики;
- характеристика коммуникативного акта в общении;
- дать характеристику коммуникативной стороны общения: особенности познания себя в процессе общения, учет особенностей коммуникативной воздействия, аргументированность, логичность;

- сформулировать средства общения при коммуникативной функции.

Задание 2. Письменное задание

- проанализировать и определить сущность информационно-коммуникативной функции, регуляционно-коммуникативной функции, аффективно-коммуникативной функции (по Б. Ломову);
- составить конспектный анализ функций общения по В.Н. Панферову.

Задание 3.

- подготовка докладов по темам: «Понятие функций общения», «Особенности массовой коммуникации», «Психологическая совместимость людей в процессе общения».

Задание 4.

- тестирование по методике: «Самооценка коммуникативных и организаторских способностей В.В. Синявского, Б.А. Федоришина».

Общие компетенции	Задания
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	Задания 1 - 4

Тема 3. Интерактивная функция общения

Задание 1. Вопросы для устного опроса

- предоставить анализ интерактивной функции общения и ее отличия от коммуникативной функции;
- представить способы взаимодействия людей в процессе общения и особенности влияния людей друг на друга в данном процессе.

Задание 2. Письменное задание

- определить основные регуляторы, влияющие на поведение людей в процессе общения: советы, инструкции, требования, приказы и др.;

- представить характеристику групп взаимодействия в процессе общения: позитивная (кооперация, согласие, приспособление, ассоциация); состязательная (конкуренция, соперничество); негативная (конфликт, диссоциация, оппозиция).

Задание 3.

Подготовить презентацию по теме: «Интерактивная функция общения с точки зрения трансактного анализа Э. Берна».

Общие компетенции	Задания
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	Задания 1 - 3

Тема 4. Перцептивная функция общения

Задание 1. Вопросы для устного (письменного) опроса

- дать характеристику особенностей межличностного восприятия людьми друг друга в процессе общения (восприятие внешних, поведенческих и психологических характеристик субъекта процесса общения);
- определить эффекты межличностного восприятия: эффект ореола (гала-эффект), эффект новизны и первичности, эффект проекции.

Задание 2.

- написать творческую работу по теме: «особенности осознания себя через другую личность, с использованием идентификации и рефлексии».
- подготовить доклад на тему: «особенности межличностной перцепции».

Задание 3. Вопросы для устного опроса

- определить и представить на примере помехи и барьеры для эффективного восприятия субъектами друг друга в процессе общения (факторы, отвлекающие от эффективного восприятия людьми друг друга в процессе общения; семантические факторы; статусные различия между субъектами общения; индивидуальные различия между участниками процесса общения).

Общие компетенции	Задания
-------------------	---------

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	Задания 1 - 3
--	---------------

Тема 5. Средства общения

Задание 1. Вопросы для устного опроса

- представить характеристику вербальных и невербальных средств общения;
- сформулировать особенности вербального общения, дать анализ понятия «знаковой системы», включающей синтаксический и лексический принципы;
- сформулировать особенности невербального общения по средствам кинестетики (жестика, мимики, пантомимики); подготовить анализ изучения такесика, проксемика, просодика, экстралингвистика.

Задание 2. Упражнения для распознавания интерпретации телодвижений

- использование практических упражнений для умений распознавания и интерпретации телодвижений, мимики, жестов и поз;
- упражнения: «поза сидячего собеседника», «подарок», «метафора», «побег из тюрьмы».

Задание 3.

- подготовка докладов по темам: «Использование специальных средств общения для ведения деловой беседы», «особенности средств вербального общения как эффективного обмена информацией», «психологические средства и особенности ведения публичной беседы».

Задание 4.

- представить характеристику визуальных, акустических, тактильно-кинестетических, ольфакторных средств общения. Практическая отработка использования средств общения с помощью упражнений: «Что за окном?», «Репка».

Задание 5.

- Анализ понятий активного и пассивного слушания в психологии общения, разобрать приемы активного и пассивного слушания

Задание 6.

Подготовка презентации на тему: «Средства вербального и невербального общения в процессе беседы».

Общие компетенции	Задания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Задания 1 - 6

Тема 6. Роли и ролевые ожидания в общении

Задание 1. Вопросы для устного (письменного) опроса

- проанализировать понятие роли и ролевого ожидания в процессе общения;
- сформулировать типы социальных ролей в общении: формальные, внутригрупповые, межличностные, индивидуальные;
- представить характеристику ролевой игры в ситуации общения, достоинства ролевой игры.

Задание 2. Практические упражнения и ролевые игры

- Проигрывание различных ролей в ситуации общения для закрепления понятия «роли» в общении: ролевая игра «магазин», «телефон», «как оказывать и принимать знаки внимания», «все равно ты молодец, потому что...», «начальник и машинистка», «конфликт», «симпатия-антипатия», «игра ролей».

Задание 3. Ролевая игра

- характеристика видов манипуляций. Проанализировать понятия «коммуникативной роли» и «манипуляции». Практическое проигрывание манипуляций и способов защиты от них (активная и пассивная защита), с помощью ролевой игры «колобок».

Задание 4. Практические упражнения

- анализ понятия и теория суггестивности;

- участие в упражнениях на умение убеждать человека: «просто скажи - нет», «таможня», «заезженная пластинка»

Общие компетенции	Задания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Задания 1 - 4

Тема 7. Понятие конфликта, виды, способы управления и разрешения конфликтов

Задание 1. Вопросы для устного (письменного) опроса

- анализирование понятия «конфликта» и толерантности;
- анализ структуры конфликта (предмет конфликта, объект конфликта, среда конфликта, участники конфликта, восприятие конфликта, инцидент, конфликтное взаимодействие, исход конфликта);
- дать характеристику понятия агрессивности и типов реагирования в конфликтных ситуациях;
- анализирование видов конфликтов.

Задания 2. Тесты

- прохождение тестовых методик на конфликтность:
- методика агрессивности А. Ассингера. Позволяет определить, достаточно ли человек корректен в отношениях со своими коллегами, и легко ли им общаться с ним. Тест состоит из 20 вопросов и содержит 3 варианта ответов;
- методика «Агрессивность», модификация теста Розенцвейга;
- методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса (в адаптации Н.В. Гришиной).

Задание 3. Тренинг-игра

- тренинг-игра на профилактику конфликтного поведения: «невидимая связь», «прохожий-посредник».

Задание 4.

- доклады на тему: «источники, причины и способы разрешения конфликтов», «результаты и последствия конфликтов»

Общие компетенции	Задания
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	Задания 1 - 4

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Сущность общения. Предмет и задачи психологии общения.
2. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по В.Н. Панферову.
4. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э. Берна.
5. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
6. Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная.
7. Репрезентивная система, сенсорная острота, конгруэнтность, раппорт, трансактный анализ.
8. Вербальные и невербальные средства общения, их характеристика. Понятия: речь, язык, мимика, жесты, поза.
9. Психологическая интерпретация жестов, мимики, поз, движений.
10. Визуальные, акустические тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения.
11. Понятие «языка», «речи». Отличие речи, языка и общения.
12. Эволюционное развитие речи. Функции речи.
13. Теории речи их сущность.
14. Взаимосвязь общения и деятельности.
15. Деятельностный подход А.Н. Леонтьева и С.Л. Рубинштейна.
16. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
17. Стратегия и тактика в общении.
18. Виды стратегического общения: открытое, закрытое, монологическое, диалогическое, ролевое и личностное.
19. Виды тактик общения: формальное, неформальное, примитивное, духовное, межличностное, манипулятивное, светское, выбор ролей.
20. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное.
21. Роли и ролевые ожидания в общении. Типы ролей в общении.
22. Понятие ролевой тренинг-игры. Психологические тренинги общения.
23. Особенности построения схемы коммуникационного процесса.
24. Отличия понятий «коммуникация» и «общение».
25. Теории коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
26. Построение схемы защиты от манипуляций. Виды коммуникационных ролей.
27. Манипуляция в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
28. Барьеры коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.

29. Факторы, отрицательно влияющие, на передачу информации в общении. Возможные пути решения вопросов, связанных с проблемами передачи информации в общении.

30. Основные понятия и виды слушания. Пассивное, активное, эмпатическое слушание. Проблема понимания.

31. Техники и приемы общения. Активное слушание, пассивное слушание.

32. Понятие и структура делового общения.

33. Функции деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.

34. Виды делового общения: беседы, переговоры, совещания, дискуссии.

35. Этические принципы общения. Этикет и культура поведения.

36. Культура общения по телефону. Основные принципы делового этикета.

37. Основные понятия и теории суггестивности.

38. Отличие гипноза и суггестивности. Сила слова (суггестивность слова).

39. Понятие конфликта и толерантности. Структура конфликта. Профилактика конфликта. Мотивы в конфликте.

40. Источники, причины и способы разрешения конфликтов. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.

Темы творческих проектов по дисциплине «Психология общения»

1. Сущность, цели, структура и уровни общения.

2. Функции общения. Назначение функций общения.

3. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

4. Трансактная модель общения Э. Берна.

5. Жизненный сценарий. Взаимосвязи жизненного сценария и общения.

6. Стороны общения, типы: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная

7. Психологическая характеристика вербальных и невербальных средств общения.

8. Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения.

9. Теории и функции речи.

10. Речь, язык и общение. Связи и отличия категорий.

11. Деятельностный подход А.Н. Леонтьева и С.Л. Рубинштейна.

12. Взаимосвязи общения и деятельности.

13. Возрастные особенности овладения возрастными сигналами.

14. Стратегия и тактика в общения.

15. Виды общения: межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, ролевое, доверительное, опосредованное, законное, незаконное, кратковременное, длительное.

16. Роли и ролевые ожидания в общении.

17. Коммуникация и общение, связи и различие. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.

18. Основные понятия, элементы, структура коммуникаций.

19. Особенности схем защиты от манипуляций. Коммуникативные роли и манипуляции.

20. Барьеры в общении. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации в общении.

21. Основные понятия и виды слушания. Пассивное, активное, эмпатическое слушание.

22. Техники и приемы общения.

23. Структура и особенности делового общения.

24. Виды делового общения и их особенности.

25. Теории суггестивности. Психологические особенности внушения, сила слова. Отличие гипноза от суггестивности.

26. Психологические особенности конфликта и толерантности.

27. Источники, причины, виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Профилактика конфликтов.

ТЕСТ

по дисциплине «Психология общения»

Данный тест предназначен для оценки усвоения студентами материала по дисциплине «Психология общения». Соответствует примерной программе дисциплины, рекомендованной для специальностей СПО 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет» (по отраслям), 38.02.06 «Финансы», 38.02.07 «Банковское дело».

Тест состоит из 60 вопросов, включающих в себя основные разделы программы дисциплины.

Вопросы теста:

1. А.В. Петровский рассматривает общение как:

- а) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности;
- б) форму деятельности, осуществляемую между людьми как равными партнерами и приводящую к возникновению психологического контакта;
- в) сложный и многогранный процесс. Он может выступать как процесс взаимодействия людей, как информационный процесс.

2. Объектом психологии общения является:

- а) психологическая и нравственная стороны деятельности общения людей, а также психические процессы, свойства и состояния различных групп;
- б) взаимосвязи между партнерами по общению и возникающий на основе данных контактов результат общения;
- в) идеальная психическая реальность, интеллектуальные, волевые, эмоциональные проявления людей.

3. Структуру общения по Леонтьеву составляют:

- а) цель общения, задачи общения, мотивы общения; средства общения, результат общения;
- б) мотив общения, эмоции и чувства в общении, воля в общении, нравственные качества в общении, результат общения;

в) предмет общения, средства общения, потребность общения, мотивы общения, продукты общения.

4. Интерактивная сторона общения характеризуется:

- а) общением через невербальные средства общения: письмо, жесты, мимику, Интернет и т.д.;
- б) уместностью принятых решений, четким распределением обязанностей, умелым разрешением конфликтов;
- в) применением в процессе общения информационных и коммуникационных технологий.

5. Н.П. Ерастов выделяет следующие подходы к общению:

- а) логико-гносеологический подход, функционально-лингвистический подход
- б) общепсихологический подход, комплексно-сочетательный подход;
- в) все вышеперечисленные подходы.

6. Б. Ломов выделяет в общении следующие функции:

- а) информационную, эмоционально-волевою, интеллектуальную, нравственную;
- б) информационно-коммуникативную, регуляционно-коммуникативную, аффективно-коммуникативную;
- в) коммуникативную, психологическую, регуляционную, аффективную.

7. Под когнитивной функцией В.Н. Панферов понимает:

- а) осмысление воспринятых значений посредством представления, воображения и мышления;
- б) переживание человеком своих отношений с другими людьми;
- в) осмысленное преобразование людей в процессе общения, изменение и воспитание личности.

8. Трансактный анализ был основан в 1955 году ученым:

- а) Э. Берном;
- б) А.Н. Леонтьевым;
- в) С.Л. Рубинштейном;
- г) А. Адлером;
- д) К. Юнгом.

9. В трансактном анализе, выделяют следующие три составляющие личности человека:

- а) Ид, Эго, СуперЭго;
- б) Родитель, Взрослый, Ребенок;
- в) мотивы, способности, действия.

10. Трансакции в общении могут быть:

- а) прямыми;
- б) пересекающимися;
- в) и прямыми и пересекающимися.

11. Жизненный сценарий по Э. Берну - это:

- а) жизненный путь человека, который предопределен для него и является неоспоримым и неизменным в процессе жизни;
- б) определенное качество личности человека, передающееся по наследству и определяющее дальнейшую жизнь человека;
- в) постоянно действующий жизненный план, созданный в детстве под воздействием родителей.

12. Эмотивная сторона общения подразумевает:

- а) эмоциональные контакты между партнерами по общению;
- б) связь с функционированием эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров;
- в) связи между мотивами, эмоциями, чувствами в процессе коммуникации между партнерами.

13. Синтоническая модель выделяет основные умения общения, которыми являются:

- а) выделение основных задач общения, распределение внимания в процессе общения, потребности и мотивы в общении;
- б) умение понимать собеседника, интерпретировать его невербальные сигналы в общении, умение определять цели и мотивы собеседника;
- в) определение желаемых целей, сенсорная острота, гибкость, конгруэнтность, раппорт, трансактный анализ или ресурсное состояние.

14. Люди с кинестетической репрезентативной системой прежде чем сказать, прислушиваются:

- а) к своим внутренним чувствам;
- б) к мнению партнера по общению;
- в) к своему внутреннему голосу.

15. Сенсорная острота это:

- а) определенное чутье, которое помогает человеку видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению;
- б) способность человека понимать мысли партнера по общению;
- в) качество личности человека, определяющее его способность к определению своих собственных чувств и мыслей и их сопоставление с чувствами и мыслями партнера по общению.

16. Вербальное общение это:

- а) процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного, контакта между людьми при помощи языка;
- б) процесс передачи информации от партнеров по общению по средством системы знаковых сообщений;
- в) процесс общения людей с целью передачи информации, важной для партнеров по общению.

17. Система фонетических знаков языка строится на основе:

- а) лексики;
- б) синтаксиса;
- в) лексики и синтаксиса.

18. Язык - это:

- а) система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения;
- б) система слов, способствующая передаче информации от одного партнера по общению другому, с целью достижения определенного результата общения;
- в) способность человека осуществлять общение между людьми, достигая при этом значимых для личности целей и задач.

19. Одними из функций языка являются:

- а) словообразующая, мотивационная;
- б) контактоустанавливающая, этническая;
- в) потребностная, мотивационная.

20. Мимика – это:

- а) движение глаз;
- б) движения мышц лица, главный показатель чувств;
- в) походка, позы, осанка, общая моторика всего тела.

21. Ольфакторные средства общения это

- а) звуковые средства общения, связанные с речью (тембр, тон, высота звука и т.д.);
- б) физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и др.);
- в) запахи окружающей среды, искусственный и естественный запахи человека.

22. Внутренняя речь – это:

- а) общение между людьми посредством произнесения слов вслух, с одной стороны, и восприятия их людьми на слух с другой (Диалог, реплика, монолог);
- б) речь, лишенная звукового оформления и протекающая с использованием языковых значений, но вне коммуникативной функции; внутреннее проговаривание;
- в) это графически оформленная речь, организованная на основе буквенных изображений.

23. К функциям речи относятся:

- а) коммуникативная, мотивационная, смыслообразующая;
- б) вербальная, не вербальная;
- в) воздействия, сообщения, выражения, обозначения

24. Согласно этой теории, ребенок научается говорить методом обусловливания, и приобретаемые им лингвистические поведенческие реакции постепенно интериоризуются и формируют «внутренний диалог», который и есть мышление;

- а) преформистская теория;
- б) релятивистическая теория;
- в) теория научения.

25. ориентировочно-смысловой слой деятельности, согласно А.Н. Леонтьеву, представляют следующие элементы:

- а) потребность, мотив, цель, условия;
- б) цель, задачи, действия, результат;
- в) эмоции, воля, интеллект.

26. Предметное действие – это:

- а) действие, направленное на изменение предмета и его преобразование;
- б) действие личности, создающее самодавящую предметность
- в) это действие, которое не заканчивается изготовлением вещи, оно имеет не предметный, а психологический эффект, изменяет ориентировку, сознание, мышление других людей.

27. С.Л. Рубинштейн разработал принцип:

- а) принцип единства воздействия и изучения, согласно которому психология раскрывает свои тайны в процессе преобразования исследуемых объектов посредством практических действий.
- б) принцип единства сознания и деятельности;
- Вв) культурно-исторический принцип развития личности.

28. Пресбиакузис это:

- а) изменения в слуховом анализаторе;
- б) процесс снижения слуха;
- в) процесс усиления слуха.

29. Наименьшая величина порогов слышимости (наибольшая острота слуха) свойственна в:

- а) от 1 до 7 лет;
- б) 7-14 лет;
- в) 14-19 лет.

30. Такесика – это:

- а) свойство человека реагировать на вербальную коммуникацию партнера по общению;
- б) роль прикосновений в процессе невербального общения;
- в) свойство, определяющее зоны наиболее эффективного общения.

31. Стратегия общения – это:

- а) разработанный план действие для общения в целях получения эффективного для личности результата;
- б) процесс построения коммуникации, направленной на достижение результатов;

в) это совокупность приемов ведения беседы и линии поведения на определенном этапе и в рамках отдельного разговора.

32. Манипулятивный способ общения является видом:

- а) диалогического вида общения;
- б) монологического вида общения;
- в) оба ответа верны.

33. Под формальным общением понимается:

- а) общение, которое происходит согласно нормам, правилам и должностным инструкциям, существующим в вашей организации или ее подразделении, и подчинено решению конкретных задач, стоящих перед вами;
- б) это своеобразная связь с другим человеком, построенная на взаимном принятии личностных свойств и достоинств, которая предполагает определенный уровень понимания, согласия, психологической близости;
- в) общение, нацеленное на достижение результата в деловой беседе, переговорах.

34. Выделяют следующие типы социальных ролей:

- а) межличностные и индивидуальные;
- б) формальные и внутригрупповые;
- в) оба ответа верны.

35. Одна из функций деловой коммуникации называется:

- а) обмена информацией;
- б) получения значимого результата;
- в) приспособления к собеседнику.

36. Понятия «общение» и «коммуникация» являются...

- а) аналогичными понятиями, имеющими одну и ту же структуру;
- б) различными понятиями, в основе которых лежат совершенно независимые компоненты;
- в) понятиями, имеющими сходные и различные признаки.

37. Авторами одной из известных теорий массовой коммуникации являются:

- а) Э. Берн;
- б) Б. Вестли, М. Мак-Лин;
- в) А.Н. Леонтьев.

38. Автор теории публики и толпы является:

- а) У. Липпман;
- б) Р. Парк;
- в) Г. Тард.

39. Манипулирование может осуществляться в следующих сферах:

- а) идеологической и социальной;
- б) экономической и социальной;

в) идеологической, социальной, экономической.

40. Что может являться признаком манипуляции?

- а) сильное вербальное воздействие на собеседника с позиции «сверху-вниз»;
- б) жесты, говорящие о неискренности, скрытности, сомнениях;
- в) оба ответа верны.

41. Коммуникативный барьер – это:

- а) это психологическое препятствие, возникающее на пути передачи адекватной информации;
- б) психологическое препятствие, возникающие в следствии конфликта собеседников и обязательно ведущее к завершению беседы;
- в) наличие у собеседников физических проблем со здоровьем, связанных с невозможностью общаться.

42. Н.И. Шевандрин под семантическим барьером понимал...:

- а) различие в системах значений слов;
- б) сложная и непонятная, неправильная логика рассуждений или доказательств;
- в) неприязнь, недоверие к коммуникатору, которое распространяется на передаваемую им информацию.

43. Классификацию видов контрсуггестии представил:

- а) А.Н. Леонтьев;
- б) Б.В. Поршневу;
- в) С.Л. Рубинштейн.

44. Эта реакция человека является одним из основных приемов слушания:

- а) вопросы собеседнику;
- б) тактильный контакт;
- в) «поддакивание».

45. Как правило в слушании проявляются следующие такты:

- а) поддержка;
- б) поддержка и уяснение;
- в) поддержка, уяснение, комментирование.

46. Процесс слушания включает в себя два основных этапа и связанные с ними стадии этого процесса. Расположите эти стадии в хронологическом порядке:

- а) ответ, восприятие, осмысление, оценка;
- б) восприятие, осмысление, оценка, ответ;
- в) осмысление, ответ, восприятие, оценка.

47. Эмпатическое слушание – это:

- а) вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации;
- б) слушание, позволяющее переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его;

в) это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

48. Техника общения – это:

- а) способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения;
- б) предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное.
- в) стратегия общения, разрабатываемая заранее с целью привести к назначенному результату.

49. Историю возникновения отечественной деловой игры связывают с именем этого ученого:

- а) М.М. Бирштейн;
- б) И.М. Сыроежкин;
- в) В.М. Бехтерев.

50. В сравнении с другими видами речевой деятельности, деловая беседа обладает следующими преимуществами:

- а) быстротой реагирования на высказывания собеседников;
- б) повышением компетентности руководителя благодаря учету, критической проверке и оценке мнений, предложений, целей;
- в) оба ответа верны.

51. Перед Вами 7 элементов структуры деловой беседы: (1)- опровержение доводов собеседника, (2)-начало беседы, вступление в контакт, (3)-установление места и времен встречи, (4)-анализ альтернатив, (5)-подготовка к деловой беседе, (6)-принятия решения, (7)-постановка проблемы и передача информации. Расположите данные элементы в порядке ранжирования от начальной стадии до конечной...

- а) 5, 3, 2, 7, 1, 4, 6;
- б) 1, 4, 2, 7, 6, 5, 3;
- в) 4, 2, 6, 5, 3, 1, 7.

52. Техника переговоров – это:

- а) готовые сценарии действий, правила их отбора и сочетания;
- б) конкретные приемы, поведенческие акты, позволяющие достигать с высокой степенью вероятности вполне определенных результатов в заданных условиях;
- в) основные целевые ориентиры и принципиальную основу для поведения.

53. При проведении делового совещания необходимо ли использовать протокол совещания:

- а) ведение протокола на деловом совещании не ведется;
- б) протокол ведется обязательно секретарем совещания;
- в) ведение протокола на деловом совещании возможно, но не обязательно.

54. Культура делового общения по телефону предполагает, что перед обсуждением деловой части разговора нужно:

- а) представиться, сообщить краткую информацию о себе;

- б) настроить собеседника на разговор, поинтересовавшись, к примеру, погодой или его делами;
- в) спросить имя собеседника и узнать от него его контактные данные.

55. Деловой этикет – это:

- а) способность собеседников выражать в беседе только морально-этичные мнения;
- б) вежливое и этичное отношение друг к другу партнеров по деловой беседе;
- в) это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

56. Суггестия, как форма непосредственного психологического воздействия может проходить:

- а) в повседневном общении или в специально-организуемом виде коммуникации;
- б) в индивидуальной беседе в специально оборудованном помещении;
- в) только в естественных условиях.

57. Особенностью внушения является:

- а) ее адресованность к логике и разуму личности;
- б) ее адресованность к готовности внутренне принять передаваемые сведения;
- в) ее адресованность к готовности мыслить и рассуждать.

58. Основным элементом внушения является:

- а) действие;
- б) слово;
- в) слово и действие.

59. В психологии выделяют следующие виды конфликтов:

- а) межличностный и межгрупповой;
- б) внутриличностный и конфликт между личностью и группой;
- в) все ответы верны.

60. Психологи выделяют типовые стили поведения в конфликтных ситуациях

- а) конкуренция, уклонение, приспособление;
- б) сотрудничество компромисс;
- в) все стили подходят.

Ключ к тесту:

№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ
1	А	11	В	21	В	31	Б	41	А	51	А
2	В	12	Б	22	Б	32	Б	42	А	52	Б
3	В	13	В	23	В	33	А	43	Б	53	Б
4	Б	14	А	24	В	34	В	44	В	54	А
5	В	15	А	25	А	35	А	45	В	55	В
6	Б	16	А	26	А	36	В	46	Б	56	А
7	А	17	В	27	А	37	Б	47	Б	57	Б
8	А	18	А	28	Б	38	В	48	А	58	Б
9	Б	19	Б	29	В	39	В	49	А	59	В

10	В	20	Б	30	Б	40	Б	50	В	60	В
----	---	----	---	----	---	----	---	----	---	----	---

Результаты тестирования позволяют определить уровень усвоения данных разделов программы студентами.

Оценка «отлично» ставится студенту за количество правильных ответов от 50.

Оценка «хорошо» ставится студенту за количество правильных ответов от 41 до 50

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту за количество правильных ответов от 31 до 40.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту если он дал правильных ответов менее половины.