

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)
Аграрный колледж
Цикловая комиссия агрономии и технических специальностей

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело (утвержден 09.12.2016 № 1565) и учебного плана специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО ГАГУ (от 29.01.2026, протокол № 2).

Рабочая программа утверждена на заседании цикловой комиссии агрономии и технических специальностей 5 февраля 2026 года, протокол № 7.

2026 г.

Рабочая программа ОГСЭ.05 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО Горно-Алтайский государственный университет Аграрный колледж.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.2.	Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
1.3.	Планируемые результаты освоения дисциплины	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1.	Трудоемкость освоения дисциплины	5
2.2.	Содержание дисциплины	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	10
3.1.	Материально-техническое обеспечение	10
3.2.	Учебно-методическое обеспечение	10
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	12

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины Психология общения: формирование навыков эффективной коммуникации для реализации профессиональной деятельности, умений выстраивать деловые отношения, основанные на этических принципах.

Дисциплина Психология общения включена в обязательную часть общего гуманитарного и социально-экономического цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ОК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК.04	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности 	-
ОК.05	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике; - проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<ul style="list-style-type: none"> - правила построения устных и письменных сообщений 	-
ОК 06	<ul style="list-style-type: none"> - проявлять гражданско-патриотическую позицию; - демонстрировать осознанное поведение - описывать значимость своей специальности - применять стандарты антикоррупционного поведения 	<ul style="list-style-type: none"> - сущность гражданско-патриотической позиции; - традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с 	
		<ul style="list-style-type: none"> - учет гармонизации международных и межрелигиозных отношений - значимость профессиональной деятельности по специальности - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения 	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	48	-
- в том числе практические	24	
Самостоятельная работа	12	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		-
Всего	60	-

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание	2	ОК.04
	Единство общения и деятельности. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	«Круги общения», функции и стили общения		
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание	2	ОК.04-06
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Психологические механизмы восприятия.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Искажения в процессе восприятия, социальные стереотипы		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Влияние имиджа на восприятие человека.	2	

Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание	2	ОК.04-06
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Манипуляции и как им противостоять		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Транзактный анализ Э.Берна	2	
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание	4	ОК.04-06
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Техники обратной связи. Виды слушания.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Методы развития коммуникативных способностей		
	Невербальная коммуникация		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Виды коммуникативных барьеров	2	
	Содержание	4	ОК.04-06

Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Деловое общение. Виды и формы делового общения. Приемы аргументации и убеждения		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Деловая беседа		
	Самопрезентация		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Правила деловой переписки.	2	
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание	4	ОК.04-06
	Понятие конфликта и его структура. Стратегии поведения в конфликте К.Томас. Этапы конфликта		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Стратегия разрешения конфликтов		
	Влияние толерантности на разрешение ситуации	-	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся -		
Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание	4	ОК.04-06
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Стресс и приемы совладания с ними		

	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4	
	Приемы саморегуляции в межличностном общении		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся Типы темперамента и связь с деятельностью	2	
Тема 8. Тема 8.	Содержание	2	ОК.04-06
Общие сведения об этической культуре	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Этика профессиональной деятельности		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся - Этика делового общения в западноевропейской культуре	2	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			
Всего		60	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет социально-экономических дисциплин – аудитория № 511.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Рабочее место преподавателя, посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся); телевизор, DVD плеер, ученическая доска; учебно-наглядные средства обучения (тематические плакаты, таблицы, карты).

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104697>;

2. Якуничева О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> (дата обращения: 17.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительные источники

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Н.С. Ефимова. —Москва: ФОРУМ, 2020. — 192 с. Психология общения : энциклопедический словарь / М.М. Абдуллаева [и др.]. — Москва : Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88339.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоения компетенций	Методы оценки
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Современную научную и профессиональную терминологию - Правила разработки презентации - Психологические основы деятельности коллектива; - Психологические особенности личности; - Правила построения устных и письменных сообщений <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применять современную научную и профессиональную терминологию - Презентовать идеи открытия собственного дела профессиональной деятельности - Грамотно формулировать идеи, документировать их - Организовывать работу коллектива и команды; - Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике; - Проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<ul style="list-style-type: none"> - Способен дать определение понятиям: общение, деятельность, коммуникация, конфликт ; - Способен перечислит основные этапы проведения презентации; - Способен изложить влияние имиджа на деловые отношения; - Способен выделить особенности группового взаимодействия; - Способен дать характеристику типов темперамента; - Способен перечислить правила ведения деловой переписки; - Способен выделить особенности речевой коммуникации; - Способен назвать этапы конфликта; - Способен перечислить правила реагирования в конфликте; - Способен применить современную профессиональную терминологию; - Способен презентовать собственные идеи в деловой беседе и публичном выступлении; - Способен применить приемы аргументации и убеждения; - Способен организовать совместную деятельность; - Способен действовать в конфликтной ситуации, использовать приемы саморегуляции; - Способен создавать атмосферу толерантности в группе 	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике</p> <p>Диагностика (тестирование)</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Очная форма обучения

Горно-Алтайск 2026

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Федерального государственного образовательного по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1565.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО Горно-Алтайский государственный университет Аграрный колледж.

Фонд оценочных средств утвержден на заседании цикловой комиссии агрономии и технических специальностей 5 февраля 2026 года, протокол № 7.

Председатель ЦК Н.Г. Алексеева

1 Общие сведения

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

ФОС разработан на основании:

– основной образовательной программы СПО по 43.02.15 Поварское и кондитерское дело;

- рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения; Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

ОК, ПК	Наименование
ОК.04-06	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
	- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
	- 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, способы разрешения конфликтов.

2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности; Тестирование	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 10, 17 Вариант II – 1, 12 Вариант III – 5, 3
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения; Устный опрос; Тестирование.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 2, 18 Вариант II – 2, 12 Вариант III – 6, 4
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении; Тестирование; Ответ на семинаре.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 9, 20 Вариант II – 3, 11 Вариант III – 7, 15
Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 1, 19 Вариант II – 4, 13
Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация

	взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	Вариант III – 8, 16
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 3, 11 Вариант II – 5, 14 Вариант III – 9, 17
Тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Грамотность использования различных техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре;	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 4, 12 Вариант II – 6, 15 Вариант III – 10, 18
Тема 1.8. Общие сведения об этической культуре	Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения; Грамотность использования правил делового этикета; - Тестирование;	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 5, 13 Вариант II – 7, 16 Вариант III – 1, 19
Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	- Ответ на семинаре.	
Тема 1.6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Точность и полнота знаний по определению источников, причин и видов конфликтов; Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответ на семинаре.	Вопросы в итоговом тесте: Вариант I – 6, 14 Вариант II – 8, 17 Вариант III – 2, 20

Тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотность использования психологических техник и приемов, повышающих эффективность общения; - Устный опрос; - Тестирование; - Ответы на семинаре; - Творческое задание; - Выполнение практических работ. 	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 7, 15</p> <p>Вариант II – 9, 18</p> <p>Вариант III – 3, 1</p>
Тема 1.7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении; - Тестирование; 	<p>Вопросы в итоговом тесте:</p> <p>Вариант I – 8, 16</p> <p>Вариант II – 10, 20</p> <p>Вариант III – 4, 2</p>
Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	<ul style="list-style-type: none"> - Ответ на семинаре; - Творческое задание. 	

3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимися контрольных заданий
Текущий контроль		
Тестовое задание №1, тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	5	10 минут
Тестовое задание №2, тема 1.2 . Общение как восприятие людьми друга (перцептивная сторона общения)	5	10 минут
Тестовое задание №3, тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	5	10 минут

Устный опрос №3, тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	10	20 минут
Тестовое задание №4, тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	5	10 минут
Тестовое задание №5, тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики	5	10 минут
Тестовое задание №6, тема 1.6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	5	10 минут
Тестовое задание №7, тема 1.7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	5	10 минут
Тестовое задание №8, тема 1.8. Общие сведения об этической культуре	5	10 минут
Промежуточная аттестация		
Итоговое тестирование	3 варианта по 20 вопросов	40 минут

4 Структура контрольных заданий

4.1 Тестовые задания

Тестовое задание №1, тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия

1. Совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также действий, которые должен выполнить человек, занимающий данный статус в социальной системе, называется ...

- А) ролевой набор
- Б) социальная роль
- В) социальный статус
- Г) ролевое поведение

2. Назовите социальные роли, получение которых не требует целенаправленных усилий:

- А) директор
- Б) мужчина
- В) ребенок
- Г) студент
- Д) преподаватель
- Е) девушка

3. Сопоставьте название и описание разновидностей ролевого конфликта:

1) межролевой	А) возникает из-за несовпадения ролевых функций человека и его представлений о себе
2) внутриролевой	Б) вызывается противоречием требований одной роли с требованиями к поведению человека от его другой роли
3) личностно-ролевой	В) возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли, от разных участников взаимодействия

4. Какой социальный статус приобретается в результате свободного выбора, личных усилий и находится под контролем человека (образование, профессия, материальный достаток, деловые связи и т.п.)?

- А) Основной
- Б) Эпизодический (неосновной)
- В) Предписанный (приписанный)
- Г) Достигаемый (приобретенный)

5. Ролевой конфликт какого вида описан далее?

«В случае стихийного бедствия в городе полицейский или пожарный могут некоторое время сомневаться в том, кого спасать в первую очередь – простых граждан, повинясь служебному долгу, или свою семью, повинясь родительскому долгу».

- А) межролевой
- Б) внутриролевой
- В) личностно-ролевой
- Г) межгрупповой

Ключ к тесту

- 1. Б
- 1. Б, В, Е
- 1. 1Б, 2В, 3А,
- 1. Г
- 1. А

**Тестовое задание №2, тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга
(перцептивная сторона общения)**

1. Сопоставьте элемент общения с его описанием:

1) Коммуникация	А) - взаимодействие в процессе совместной деятельности
2) Интеракция	Б) - восприятие другого человека
3) Перцепция	В) - обмен информацией

2. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений, называется ...

- А) примитивное общение
- Б) манипулятивное общение
- В) деловое общение
- Г) опосредованное (косвенное) общение

3. Что из этого относится к вербальным средствам передачи информации?

- А) слова
- Б) жесты
- В) мимика
- Г) позы

4. Какой вид общения предполагает учет личности собеседника, его возраст, характер, настроение, однако интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения?

- А) примитивное общение
- Б) манипулятивное общение
- В) деловое общение
- Г) светское общение

5. Какие невербальные средства общения передают больше информации?

- А) расположение людей в пространстве
- Б) мимика
- В) прикосновения в общении
- Г) поза

Ключ к тесту:

1. 1В, 2А, 3Б

1. Б

1. А

1. В

1. Б

Тестовое задание №3, тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

1. Соотнесите названия эго-состояний личности с их вербальными признаками?

1) Ребёнок	А) Слова эгоцентрического круга: «Хочу», «Не могу», «А мне какое дело?» Самоуничижительные фразы: «Я дурак», «У меня ничего не выходит»
2) Взрослый	Б) Выражения: «Должен», «Нельзя», «Никогда», «Потому, что я так сказал», «Что люди подумают». Оценочные суждения: упрямый, глупый, умница, превосходный, бедняга.
3) Родитель	В) Высказывания мнений, а не безапелляционных суждений. Выражения: «Целесообразно», «Таким образом», «По моему мнению», «Давай рассмотрим причины».

2. Кто автор теории транзактного анализа?

- А) Дейл Карнеги
- Б) Эрик Берн
- В) Алан Пиз
- Г) Зигмунд Фрейд

3. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- А) использовании человека в корыстных целях
- Б) демонстрации своей позиции
- В) в покровительственном отношении к человеку

4. Что из перечисленного НЕ относится к стратегии взаимодействия «отношение к другому как к ценности»?

- А) признание у человека права быть таким, какой он есть
- Б) стремление к сотрудничеству
- В) ощущение превосходства над другими
- Г) готовность понять другого

5. Какой термин описывает данное определение: «- это взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов)?

- А) кооперация
- Б) конкуренция
- В) команда
- Г) приспособление

Ключ к тесту

1. 1А, 2В, 3Б

1. Б

1. А

1. В

1. Б

Тестовое задание №4, тема 1.4 . Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

1. Выберите правильное определение понятия «каузальная атрибуция»:
 - А) Классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям.
 - Б) Осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению.
 - В) Механизм интерпретации причин поведения субъекта.
 - Г) Склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

2. При восприятии людьми друг друга, происходит так, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Это эффект ...
 - А) проецирования
 - Б) первичности
 - В) ореола
 - Г) последней информации

3. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...
 - А) самоактуализация
 - Б) стереотипизация
 - В) идентификация
 - Г) обобщение

4. Постигание эмоциональных состояний другого человека называется ...
 - а) эмпатия
 - б) рефлексия
 - в) экспрессивность
 - г) толерантность

5. Назовите две основные формы эмпатии:
 - А) сопереживание
 - Б) обобщение
 - В) идентификация
 - Г) сочувствие

Тестовое задание №5, тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики

1. Что из этого НЕ может выступать барьером в общении?

- А) невнятная речь
 - Б) невыразительная речь
 - В) различия в системах значения слов Г) использование жаргона
 - Д) сложная логика рассуждения
 - Е) недоверие к партнеру по общению
 - Ж) несоответствие стиля речи ситуации общения
- 3) всё перечисленное – это барьеры общения
И) всё перечисленное не является барьером для общения

2. Сопоставьте название пространственной зоны и соответствующую ей дистанцию

1) интимная зона	А) 15-45 см
2) публичная зона	Б) 46 см – 1,2 м
3) личная зона	В) 1,2 – 4 м
4) социальная зона	Г) от 4 м

3. К вербальным средствам коммуникации относят:

- А) язык телодвижений и параметры речи
- Б) устные и письменные средства
- В) тактильные средства
- Г) нет правильного ответа

4. Какие из представленных рекомендаций нужно соблюдать, чтобы быть эффективным слушателем (выбрать несколько вариантов)?

- А) уделять большое внимание внешности собеседника
- Б) иметь внутреннюю непоколебимую позицию, вступая в беседу
- В) разграничивать факты и мнения
- Г) выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно их понять
- Д) отвечать, как можно скорее, чтобы не потерять свою мысль

5. Сопоставьте вид слушания и его характеристики:

1) активное	А) настрой на слушание, создание доверительной атмосферы, отражение переживаний, чувств собеседника, выдерживание пауз, необходимых человеку для того, чтобы он разобрался в своих переживаниях
2) пассивное	Б) заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы, обратная связь. Применяется при обмене информацией, деловых переговорах, получении инструкций
3) эмпатическое	В) эмоциональная невключенность в общение, уточняющие вопросы, минимальные словесные реакции, осознание своих мыслей, переживаний. Используется при общении с человеком, который находится в состоянии аффекта.

Тестовое задание №6, тема 1.6. Конфликт: его сущность и основные характеристики

1. Выберите верное определение понятию «Индивидуальность»:

А) – человек, как единичное природное существо, выступает обладателем свойств, дарованных ему природой.

Б) – человек, как субъект социальных отношений и сознательной деятельности.

В) – человек, обладающий совокупностью психических, физиологических и социальных особенностей, с присущей ему собственной уникальностью, своеобразием и неповторимостью.

2. Какой из ученых был создателем учения о темпераментах и утверждал, что люди отличаются соотношением 4 основных «соков организма» - крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи?

А) Платон Б) Гиппократ В) Аристотель Г) И.П. Павлов

3. Соотнесите характеристики типа нервной системы и названия типов темперамента

1) сильный, уравновешенный, подвижный	А) меланхолик
2) сильный, уравновешенный, инертный	Б) флегматик
3) сильный, неуравновешенный тип с преобладанием возбуждения	В) сангвиник
4) слабый тип	Г) холерик

4. Что относится к психическим процессам личности?

а) эйфория

б) мышление

в) способности

г) характер

5. Представитель какого типа темперамента описан далее? *«Характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях».*

А) сангвиник

Б) холерик

В) флегматик

Г) меланхолик

Ключ к тесту:

1. В

1. Б

1. 1В, 2Б, 3Г, 4А

1. Б

1. В

Тестовое задание №7, тема 1.7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

1. Что изучает наука этика?
 - А) поведение каждого конкретного человека в обществе
 - Б) мораль, нравственность
 - В) социальные проблемы общества
 - Г) традиции, обычаи, народное творчество

2. Укажите основные категории этики
 - А) добро и зло
 - Б) пространство и время
 - В) свобода
 - Г) прибыль и рентабельность

3. Исключите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение:
 - А) доброжелательность
 - Б) порядочность
 - В) тактичность
 - Г) эгоизм

4. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом»?
 - А) долг
 - Б) достоинство
 - В) ответственность
 - Г) справедливость

5. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:
 - А) авторитет
 - Б) имидж
 - В) репутация
 - Г) престиж

Ключ к тесту:

1. Б
1. А
1. Г
1. Г
1. В

Тестовое задание №8, тема 1.8. Общие сведения об этической культуре

1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов субъектов взаимодействия, называется:
 - А) происшествие;
 - Б) конкуренцией;
 - В) соревнованием;
 - Г) конфликтом.

2. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:
 - А) повышает психологическую напряженность
 - Б) снижает эффективность совместной деятельности
 - В) обнаруживает существующие противоречия
 - Г) изменяет условия и обстоятельства общения

3. Что из перечисленного не может стать конфликтогеном?
4. А) критика
 - Б) снисходительное отношение
 - В) подшучивание
 - Г) хвастовство
 - Д) эгоистичное поведение
 - Е) категоричные высказывания
 - Ж) ничто из этого не может быть конфликтогеном
 - З) всё перечисленное может быть конфликтогеном

5. Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, то возникает-
 - А) межгрупповой конфликт
 - Б) социальный конфликт
 - В) межличностный конфликт
 - Г) внутриличностный конфликт

6. Как называется открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий?
 - А) инцидент
 - Б) казус
 - В) случай
 - Г) происшествие

Ключ к тесту

1. Г
1. В, Г
1. З
1. Г
1. А

Итоговое тестирование

Инструкция: Выберите **один** вариант правильного ответа.

Вариант I

1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона:
 - а) общественная б) личная
 - в) социальная г) интимная
2. Взаимодействие между собеседниками называется...
 - а) коммуникацией б) перцепцией
 - в) интеракцией г) рефлексией
3. Общение с помощью слов называется...
 - а) вербальным
 - б) межличностным
 - в) внутриличностным г) невербальным
4. К числу конфликтогенов можно отнести:
 - а) приказы, угрозы, критику б) навязывание своих ответов
 - в) снисходительный тон, хвастовство г) все ответы верны
5. Что НЕ способствует успеху делового общения?
 - а) проявлять искренность и доброжелательность б) учитывать интересы собеседника
 - в) говорить только о себе
 - г) находить общее с собеседником
6. Инцидент - это...
 - а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
 - в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта г) отсутствие коммуникации
7. Стил ь взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется...
 - а) сотрудничество б) приспособление в) соперничество г) компромисс
8. Механизм понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению:
 - а) рефлексия
 - б) идентификация в) эмпатия
 - г) стереотипизация
9. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:
 - а) родителя б) ребенка в) взрослого г) неучастия
10. Прием активного слушания, предполагающий воспроизведение мысли собеседника своими словами:
 - а) резюмирование
 - б) перефразирование в) развитие идеи
 - г) все варианты верны
11. Феномен восприятия, связанный с влиянием информации о человеке, идущей последней:
 - а) «эффект новизны» б) «эффект установки» в) «эффект ореола»
 - г) все варианты верны
12. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет, означают:
 - а) открытую враждебность
 - б) открытость, доброжелательность в) скрытую неприязнь
 - г) огорчение

- 13.** Каузальной атрибуцией называется...
- а) приписывание себе чужих достоинств
 - б) приписывание другим своих достоинств
 - в) придумывание вымышленных причин своего поведения г) объяснение мотивов поведения других людей
- 14.** Обращение к человеку по имени...
- а) настораживает его
 - б) удовлетворяет его потребность в самоутверждении в) вызывает у него внутренний протест
 - г) никак не влияет на отношение к собеседнику
- 15.** Конфликт - это...
- а) форма коммуникации
 - б) форма межличностной перцепции в) форма взаимодействия
 - г) структура личности
- 16.** Трудности при выполнении определенной социальной роли вызывают...
- а) ролевой конфликт б) ролевое напряжение
 - в) неадекватное поведение личности г) все варианты верны
- 17.** Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера б) переводе темы разговора
 - в) отвлечении от ненужной информации
 - г) установке на рациональное восприятие соперника
- 18.** Тип темперамента, при котором поведение человека ровное, он не принимает скоропалительных решений, медленно переключается с одного вида деятельности на другой, малоактивен:
- а) сангвиник б) флегматик в) холерик
 - г) меланхолик
- 19.** Аргументы применяют с целью:
- а) победы в споре
 - б) доказательств своего превосходства в) уговоров партнера что-либо сделать г) защиты своих взглядов и намерений
- 20.** Похлопывание по плечу возможно при...
- а) моральной поддержке человека
 - б) равенстве социального положения участников общения
 - в) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению г) встрече с коллегами по работе

Вариант II

- 1.** Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга называется...
- а) рефлексией б) перцепцией
 - в) коммуникацией г) интеракцией
- 2.** Общение, направленное на получение какой-либо выгоды от человека, называется...
- а) деловым
 - б) формально-ролевым в) дружеским
 - г) манипулятивным
- 3.** Что может привести к возникновению конфликтной ситуации?
- а) не употреблять конфликтогенов б) проявлять эмпатию к собеседнику
 - в) говорить с собеседником снисходительным тоном г) не отвечать конфликтогеном на конфликтоген
- 4.** Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?
- а) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями

б) в ходе общения собеседнику предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему

в) собеседник слышит только то, что хочет слышать

г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

5. Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется...

а) идентификация б) рефлексия

в) стереотипизация г) эмпатия

6. Рука, поданная ладонью вверх, означает...

а) партнерские отношения б) стремление к подчинению в) сомнение

г) признание превосходства

7. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств, называется...

а) социально-бытовой конфликт б) внутриличностный конфликт в) политический конфликт

г) межличностный конфликт

8. Силье взаимодействия в конфликте, целью которого является долгосрочное взаимовыгодное решение, предполагает равенство интересов, взаимоуважение, взаимопонимание, называется...

а) сотрудничество

б) приспособление в) уклонение

г) соперничество д) компромисс

9. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди:

а) социальная

б) личная или персональная в) интимная

г) публичная

10. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве:

а) родителя б) ребенка в) взрослого г) неучастия

11. Коммуникационная изоляция личности приводит...

а) к психическим деформациям б) к самоактуализации

в) к социализации

г) все варианты верны

12. К внутренним помехам слушания относится...

а) размышления на посторонние темы

б) недостаточно громкая речь собеседника

в) отвлекающая манера собеседника, его манеры

г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет

13. Приписывание другому человеку собственных свойств называется...

а) оцениванием б) внушением в) проекцией

г) идентификацией

14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций – это...

а) кооперация

б) консолидация в) конфликт

г) дискуссия

15. Что не способствует успеху делового общения?

а) учитывать мнение собеседника б) говорить только о себе

в) видеть положительное в собеседнике

г) проявлять искренность и доброжелательность

- 16.** Модель поведения, ориентированная на реализацию конкретного социального статуса, называется...
- а) правила поведения б) социальная роль
 - в) социальные нормы
 - г) все варианты не верны
- 17.** Второе правило самоконтроля эмоций заключается в...
- а) в смене темы разговора
 - б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения
 - в) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника г) отвлечении от ненужной информации
- 18.** Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы...
- а) сангвиник б) флегматик в) холерик
 - г) меланхолик
- 19.** В основе законов аргументации и убеждения лежит...
- а) принуждение б) понимание
 - в) заинтересованность г) критика
- 20.** Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?
- а) увеличение дистанции слушающим собеседником б) очень широкая улыбка
 - в) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой г) частый отвод взгляда в сторону

Вариант III

- 1.** Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется...
- а) интеракцией б) перцепцией
 - в) коммуникацией г) рефлексией
- 2.** Способ понимания человека путем отнесения его к известным социальным образцам, называется...
- а) эмпатией
 - б) стереотипизацией в) рефлексией
 - г) идентификацией
- 3.** Общение двух и более людей называется...
- а) межличностным
 - б) внутриличностным в) вербальным
 - г) массовым
- 4.** Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:
- а) неуверенность
 - б) превосходство и гордость в) скрытое наблюдение
 - г) сомнение
- 5.** Конфликт, возникающий между преподавателем и обучающимся, называется...
- а) межличностный конфликт
 - б) конфликт между личностью и группой в) внутриличностный конфликт
 - г) межгрупповой
- 6.** Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:
- а) родителя б) ребенка в) взрослого г) неучастия
- 7.** Конфликтная ситуация – это...
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

- б) основное противоречие, из-за которого стороны вступают в борьбу
- в) совмещение потребностей и интересов, которое создает почву для противоборства между различными социальными субъектами
- г) отсутствие коммуникации

8. Определите, при каком виде общения вклиниваются промежуточные звенья в виде третьего лица, механизма, вещи:

- а) кратковременное б) непосредственное в) лично-групповое г) опосредованное

9. Стилль взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...

- а) сотрудничество б) приспособление в) соперничество г) уклонение

10. Информация в общении передается...

- а) с помощью знаковых систем
- б) с помощью невербальных сигналов
- в) с помощью паралингвистических средств
- г) все варианты верны

11. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

- а) собеседник слышит только то, что хочет слышать
- б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

- г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать

12. Сжатые кулаки означают...

- а) внутреннее возбуждение, агрессивность б) стремление уйти от проблемы
- в) симпатию к собеседнику г) спокойствие

13. Механизм познания другого человека, при котором индивид познает эмоциональное состояние другого человека:

- а) рефлексия
- б) идентификация в) эмпатия
- г) механизм обратной связи

14. «Эффект ореола» - это...

- а) распространение впечатления от одной черты личности на все свойства человека
- б) влияние мнений других людей на восприятие
- в) воздействие прошлого опыта на восприятие новых людей г) влияние самочувствия на восприятие

15. Укажите форму общения, при которой интересы дела более значимы, чем личностные расхождения:

- а) манипулятивное б) светское
- в) примитивное; г) деловое.

16. Поведение, связанное с социальным статусом человека и ожиданиями окружающих, называется ...

- а) правилами поведения б) социальной ролью
- в) социальными нормами г) все варианты не верны

17. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в...

- а) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника

- б) поддержание высокой самооценки только у себя

- в) поддержание высокой самооценки только у партнера

- г) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера.

Шкала оценивания: за каждый правильный ответ дается 1 балл.

№п/п	Вариант I	Вариант II	Вариант III
1	Г	Б	В
2	В	Г	Б
3	А	В	А
4	Г	Б	Б
5	В	А	А
6	В	А	А
7	Г	Г	В
8	А	А	Г
9	А	Б	В
10	Б	Б	Г
11	А	А	Г
12	Б	А	А
13	Г	В	В
14	Б	В	А
15	В	Б	Г
16	А	Б	Б
17	А	Б	Г
18	Б	А	Г
19	А	Б	Б
20	В	В	А

Результат подсчитывается в соответствии с процентным соотношением выполненных верно заданий по пятибалльной системе, где:

- «2» - 0% - 50% (до 10 баллов)
- «3» - 51% - 70% (11 – 14 баллов)
- «4» - 71% - 85% (15 - 17 баллов)
- «5» - 86% - 100% (18 - 20 баллов)