



Федеральное агентство по рыболовству  
БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»  
Калининградский морской рыбопромышленный колледж

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. начальника колледжа  
по учебно-методической работе  
М.С. Агеева

**ОП.11 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена по специальности  
19.02.10 «Технология продукции общественного питания»

**МО-19.02.10.ОП.11.ФОС**

РАЗРАБОТЧИК

Преподаватель колледжа: Рудая Д.Р., Тихонова Е.Ю.

ЗАВЕДУЮЩИЙ ОТДЕЛЕНИЕМ

Агеева М.С.

ГОД РАЗРАБОТКИ

2020

	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
Файл:МО-19.02.10.ОП.11.ФОС	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.2/24

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена по дисциплине ОП.11 «Психология общения» разработан на основе ФГОС СПО по специальности 19.02.10 «Технология продукции общественного питания», рабочей программы учебной дисциплины ОП.11 и Положения о текущем контроле и промежуточной аттестации колледжа.

	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
Файл:МО-19.02.10.ОП.11.ФОС	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.3/24

## Содержание

1.ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....	4
1.1 Область применения фонда оценочных средств .....	4
1.2 Результаты освоения .....	4
1.3 Сводные данные о формах и средствах контроля, основных показателях и критериях оценивания результатов обучения. ....	6
2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА .....	11
2.1 Перечень вопросов для подготовки к экзамену .....	14
2.2 Перечень вопросов для подготовки к комплексному экзамену по ОП 11 и ПМ.06.....	15
2.3. Тестовые задания при дистанционной форме сдачи экзамена.....	16

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.11 «Психология общения».

### 1.2 Результаты освоения

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка частичного освоения следующих профессиональных и общих компетенций:

*- профессиональные компетенции:*

ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.

*- общие компетенции:*

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка освоения следующих умений и знаний:

*Умения:*

- Соблюдать правила протокола и этикета;
- Применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности;
- Использовать приемы общения с учётом возраста, статуса гостя;
- Использовать приёмы саморегуляции, в процессе межличностного общения;
- Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

*Знания:*

- Сущность и структура общения;
- Индивидуальные особенности личности;
- Психологические аспекты делового общения;
- Основные правила деловых отношений;
- Психологические особенности делового общения и специфику в сфере обслуживания;
- Основные требования к деловому разговору;
- Основные требования к внешнему виду;
- Основные правила этикета;
- Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
Файл:МО-19.02.10.ОП.11.ФОС	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.6/24

1.3 Сводные данные о формах и средствах контроля, основных показателях и критериях оценивания результатов обучения.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего контроля на уроках, практических занятиях, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, самостоятельных работ, исследований, промежуточная аттестация.

Требования к знаниям и умениям в соответствии с ФГОС	Формируемые ПК и ОК	Формы контроля и оценочные средства результатов обучения	Критерии оценивания результатов обучения (законы, стандарты, правила, требования, нормативы и рекомендации)	Результат обучения (проектируемые элементы компетенций)
<b>УСВОЕННЫЕ ЗНАНИЯ:</b>				
3.1 Сущность и структура общения;	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -устный опрос Тема 1.зан.1,2; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 1; -тестирование. Промежуточная аттестация – экзамен.	-последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал; - дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; - показывает понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей. - умеет выделять главное, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами. -рационально использует наглядные пособия, справочные материалы.	Способен: - дать определение сущности и структуре общения; -объяснить предмет, задачи и функции общения;

	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
Файл:МО-19.02.10.ОП.11.ФОС	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.7/24

Продолжение

Требования к знаниям и умениям в соответствии с ФГОС	Формируемые ПК и ОК	Формы контроля и оценочные средства результатов обучения	Критерии оценивания результатов обучения (законы, стандарты, правила, требования, нормативы и рекомендации)	Результат обучения (проектируемые элементы компетенций)
3.2 Индивидуальные особенности личности;	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -устный опрос Тема 2 зан.1-5; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 2; -тестирование. Промежуточная аттестация – экзамен.	-последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал; - дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; - показывает понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей. - умеет выделять главное, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами. -рационально использует наглядные пособия, справочные материалы.	Способен: -дать определение понятий «индивид», «индивидуальность», «личность»; - дать определение понятия характер -дать определение понятия темперамент -объяснить физиологические и психологические характеристики темперамента - объяснить взаимосвязь темперамента и характера - дать определение понятия способности - дать определение понятий эмоции и чувства
3.3 Психологические аспекты делового общения;	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -устный опрос Тема 3 зан.1, Тема 3 зан.2 -проверка выполнения внеаудиторных самостоятельных работ № 3; -тестирование. Промежуточная аттестация – экзамен.	-последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал; - дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; - показывает понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей. - умеет выделять главное, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами. -рационально использует наглядные пособия, справочные материалы.	Способен: - дать определение социальной перцепции - объяснить виды искажения в процессе восприятия - дать определение способам общения и их значение в процессе восприятия
3.4 Основные правила деловых отношений;				Способен: -дать определение интерактивного способа общения - привести примеры взаимодействия в организации совместной деятельности

	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
Файл:МО-19.02.10.ОП.11.ФОС	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.8/24

Продолжение

Требования к знаниям и умениям в соответствии с ФГОС	Формируемые ПК и ОК	Формы контроля и оценочные средства результатов обучения	Критерии оценивания результатов обучения (законы, стандарты, правила, требования, нормативы и рекомендации)	Результат обучения (проектируемые элементы компетенций)
3.5 Психологические особенности делового общения и специфика в сфере обслуживания;	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -устный опрос, Тема 3,зан.3; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 3; -тестирование. Промежуточная аттестация – экзамен.	-последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал; - дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; - показывает понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей. - умеет выделять главное, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами. -рационально использует наглядные пособия, справочные материалы.	Способен объяснить: - дать определение коммуникативной форме общения - привести примеры невербального и вербального общения - объяснить значение рефлексивного слушанья - дать определение понятий: речь, язык, жесты, мимика и их значение в невербальном общении
3.6 Общие требования к деловому разговору	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -устный опрос, Тема 3,зан.- 3;Тема 5,зан.- 1; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 6; -тестирование. Промежуточная аттестация – экзамен.	-последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал; - дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; - показывает понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей. - умеет выделять главное, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами. -рационально использует наглядные пособия, справочные материалы.	Способен: - дать определение делового этикета -объяснить значение процесса слушанья в деловом общении - объяснить принципы и нормы эффективного общения - объяснить правила телефонного разговора, переписки
3.7 Основные требования к внешнему виду	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -устный опрос Тема 5 зан.1,2; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 6; -тестирование. Промежуточная аттестация – экзамен.	-последовательно, чётко, связно, обосновано и безошибочно излагает учебный материал; - дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; - показывает понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей. - умеет выделять главное, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами. -рационально использует наглядные пособия, справочные материалы.	Способен: -объяснить значение внешнего вида в деловом общении -назвать правила внешнего вида



	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
Файл:МО-19.02.10.ОП.11.ФОС	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.9/24

Продолжение

Требования к знаниям и умениям в соответствии с ФГОС	Формируемые ПК и ОК	Формы контроля и оценочные средства результатов обучения	Критерии оценивания результатов обучения (законы, стандарты, правила, требования, нормативы и рекомендации)	Результат обучения (проектируемые элементы компетенций)
3.8 Основные правила этикета	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -устный опрос Тема 5 зан.1,2; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 6; -тестирование. Промежуточная аттестация – экзамен.	-последовательно, чётко, связно, обосновано и безошибочно излагает учебный материал; - дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; - показывает понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей. - умеет выделять главное, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами. -рационально использует наглядные пособия, справочные материалы.	Способен: - дать определения понятия этика и мораль - перечислить правила этикета в профессиональной деятельности
3.9 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -устный опрос Тема 4 зан.1,2,3 -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 4; -тестирование. Промежуточная аттестация – экзамен.	-последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал; - дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; - показывает понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей. - умеет выделять главное, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами. -рационально использует наглядные пособия, справочные материалы.	Способен: - дать определение понятий-причин, функции и основные виды конфликтов - объяснить структуру конфликта – стороны, стадии возникновения, условия протекания конфликта -объяснить влияние толерантности на разрешение конфликта
<b>ОСВОЕННЫЕ УМЕНИЯ:</b>				
У.1 Способен соблюдать правила протокола и этикета;	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -оценка выполнения и защита практического занятия № 9-10; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 6; -тестирование; -работа на интерактивном занятии. Промежуточная аттестация – экзамен.	- составление резюме; - ведение деловой беседы.	Способен определять: -грамотно вести беседу по телефону; -грамотно составлять резюме;

	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
Файл:МО-19.02.10.ОП.11.ФОС	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.10/24

Продолжение

Требования к знаниям и умениям в соответствии с ФГОС	Формируемые ПК и ОК	Формы контроля и оценочные средства результатов обучения	Критерии оценивания результатов обучения (законы, стандарты, правила, требования, нормативы и рекомендации)	Результат обучения (проектируемые элементы компетенций)
У.2 Способен применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности;	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -оценка выполнения и защита практического занятия № 1-6; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 3; -тестирование; -работа на интерактивном занятии. Промежуточная аттестация –экзамен.	- навык анализа ситуации взаимодействия; - навык применения техник эффективного общения.	Способен: - проинтерпретировать значение невербальных средств общения; - применять приёмы эффективного общения;
У.3 Способен использовать приемы общения в зависимости от возраста и статуса гостя	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -оценка выполнения и защита практического занятия № 3-6; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 3; -тестирование; -работа на интерактивном занятии. Промежуточная аттестация –экзамен.	- навык распознавания и интерпретации невербальных средств общения; - навык построения процесса общения в зависимости от социальной позиции гостя.	Способен: - продемонстрировать примеры невербального и вербального общения;
У.4 Способен использовать приёмы саморегуляции в процессе межличностного общения	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -оценка выполнения и защита практического занятия № 8; -проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 6; -тестирование; -работа на интерактивном занятии. Промежуточная аттестация –экзамен.	- навык анализа конфликтной ситуации;	Способен: - использовать методы саморегуляции; - проводить анализ конфликтной ситуации;
У.5 Способен определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	ПК- 6.3, ОК 1-9	Текущий контроль: -оценка выполнения и защита практического занятия №7- 8; --проверка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы № 4; -тестирование; -работа на интерактивном занятии. Промежуточная аттестация –экзамен.	- оценка характера действий участников конфликта; - управление конфликтом.	Способен: - проводить анализ конфликтной ситуации; - владеет тактическими навыками регулирования конфликта;

	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
Файл:МО-19.02.10.ОП.11.ФОС	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.11/24

## 2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОП.11 «Психология общения» проводится в форме экзамена.

Для получения положительной оценки по экзамену наряду с выполнением календарно-тематического плана по учебной дисциплине, требуется выполнить три задания; два – на подтверждение освоения знаний, одно – на усвоение умений.

Общая оценка за экзамен выставляется как среднеарифметическое значение оценок за текущий контроль (семестровая оценка) и промежуточную аттестацию (экзамен).

При проведении промежуточной аттестации возможно использование электронного обучения (далее – ЭО) и дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Промежуточная аттестация обучающихся с использованием ЭО и ДОТ может проводиться на сайте dokmrk.ru в режиме тестирования, в режиме видеоконференции на платформе Google Meet (при необходимости – другими способами).

Вопросы для тестирования с применением ЭО и ДОТ разрабатываются в соответствии с разделами тематического плана рабочей программы учебной дисциплины и размещаются на образовательной платформе Moodle специалистом лаборатории образовательного аудита. Для получения положительной оценки по итогам промежуточной аттестации, организованной в форме тестирования, необходимо правильно ответить не менее чем на 71% вопросов.

### **Критерии оценивания промежуточного контроля по учебной дисциплине ОП.11 Психология общения.**

*-Критерии оценивания теоретических знаний:*

**«Отлично»** - ставится, если обучающийся:

- а) точно формулирует ответы на поставленные в задании вопросы;
- б) дает правильные формулировки понятий и терминов по изученной дисциплине;
- в) демонстрирует понимание материала, что выражается в умении обосновать свой ответ;
- г) свободно обобщает и дифференцирует признаки и понятия;
- д) правильно отвечает на дополнительные вопросы;
- е) свободно владеет речью (демонстрирует связность и последовательность в изложении) и т.п.

*Документ управляется программными средствами 1С: Колледж  
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж*

**«Хорошо»** - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает единичные ошибки, которые сам же исправляет после замечания преподавателя.

**«Удовлетворительно»** - ставится, если обучающийся демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, но:

а) неточно и неуверенно воспроизводит ответы на поставленные в задании вопросы;

б) дает неточные формулировки понятий и терминов;

в) затрудняется обосновать свой ответ;

г) затрудняется обобщить или дифференцировать признаки и понятия;

д) затрудняется при ответах на дополнительные вопросы;

е) излагает материал недостаточно связно и последовательно с частыми заминками и перерывами и т.п.

**«Неудовлетворительно»** - ставится, если обучающийся демонстрирует незнание или непонимание большей части соответствующего раздела.

*- критерии оценивания практических умений:*

**«Отлично»** ставится, если обучающийся:

а) умеет подтвердить на примерах свое умение по выполнению полученного практического задания;

б) умеет аргументировать свои действия при выполнении практического задания;

в) целесообразно использует теоретический материал для выполнения задания;

г) правильно использует необходимые приемы, методы, инструменты и другие ресурсы;

д) демонстрирует умение действовать в стандартных и нестандартных профессиональных ситуациях;

е) грамотное составление документов, относящихся к профессиональной деятельности и т.п.

**«Хорошо»**- ставится, если обучающийся демонстрирует практические умения, удовлетворяющие тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает единичные негрубые ошибки, которые сам же исправляет после замечания преподавателя.

**«Удовлетворительно»** - ставится, если обучающийся обнаруживает практические умения, но:

а) затрудняется привести примеры, подтверждающие его умения, использованные в процессе выполнения практического задания;

б) непоследовательно аргументирует свои действия, предпринятые им в процессе выполнения практического задания; аргументы, объясняющие его действия, предпринятые им в процессе выполнения практического задания;

в) нецелесообразно использует теоретический материал для составления плана выполнения практического задания;

г) излагает материал недостаточно связано и с последовательно с частыми заминками и перерывами;

д) испытывает затруднения в действиях при нестандартных профессиональных ситуациях и т.п.

**«Неудовлетворительно»** - ставится, если обучающийся допускает грубые нарушения алгоритма действия или ошибки, влекущие за собой возникновение отрицательных последствий для оборудования, окружающей среды и экипажа судна, или (и) отсутствие умения действовать в стандартных профессиональных ситуациях, или(и) демонстрирует незнание или непонимание большей части соответствующего раздела.

*-критерии оценивания тестирования:*

«Отлично» - 100-91 % правильных ответов;

«Хорошо» - 90-81 % правильных ответов;

«Удовлетворительно» - 80-71% правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - 70-0 % правильных ответов.

## 2.1 Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Общее понятие о психике и психологии. История развития психологии.

Методы психологии.

2. Значение и задачи. Отрасли психологии.

3. Строение НС. Работа нервной системы человека.

4. Рефлекторная деятельность мозга, безусловные и условные рефлексы

5. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.

6. Роль общения в профессиональной деятельности человека.

7. Человек: индивид, личность, индивидуальность: понятие об индивиде, личности и индивидуальности.

8. Структура личности.

9. Социальные роли и личность

10. Темперамент и его учет в процессе общения: понятие о темпераменте.

Физиологические основы и психологическая характеристика темперамента

11. Характеристика видов темперамента (меланхолик, холерик)

12. Характеристика видов темперамента (Сангвиник, флегматик)

13. Двумерная модель определения темперамента по Айзенку

14. Характер и его учет в процессе общения: общее понятие и физиологических особенностях (основа) характера.

15. Типическое и индивидуальное в характере. Черты характера

16. Формирование и развитие личности.

17. Социализация и периодизация. Кризисы.

18. Классификация общения. Виды общения,

19. Функции общения. Типы межличностного общения.

20. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

21. Средства общения: вербальные и невербальные

22. Невербальные средства общения.

23. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

24. Механизм межличностного восприятия: Эмпатия. Стереотипизация.

25. Механизм межличностного восприятия: Роль первого впечатления. Эффект ореола. Каузальная атрибуция.
26. Механизмы психологической защиты.
27. Синтоническая модель общения. Типы восприятия: Визуальный, кинестетический, аудиальный.
28. Репрезентативные системы. Детектор лжи на основе НЛП.
29. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
30. Теория трансакций. Транзактный анализ. Игры, роли.
31. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Типы конфликтов.
32. Причины конфликтов. Основные дисфункциональные (негативные) последствия конфликтов.
33. Стили разрешения конфликтов по Кеннету Томасу.
34. Управление конфликтом. Участники конфликта.
35. Конструктивное поведение в конфликте
36. Роль группы в процессе социализации личности.
37. Виды социальных групп. Конформизм
38. Коллектив (команда). Стадии развития коллектива (по Лутошкину).
39. Эффективность коллективного труда.
40. Распределение ролей: на производстве.
41. Руководство коллективом. Типы руководителей.
42. Стили управления,
43. Общие сведения об этической культуре общения. Культура поведения.
44. Деловая беседа. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Этикет в одежде.
45. особенности публичного выступления
46. Приемы расположения к себе. Само презентация.

## 2.2 Перечень вопросов для подготовки к комплексному экзамену по ОП 11 и ПМ.06

1. Понятие о психологических свойствах личности, основные характеристики личности.
- 2 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
3. Конфликты. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

5. Психологические качества менеджера при управлении предприятием. Лидерство в управлении предприятием.

### 2.3. Тестовые задания при дистанционной форме сдачи экзамена

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
<b>Раздел 1. Введение</b>				
Множественный выбор – два правильных ответа	1.	Психология — это наука	О душе	
			О психике и закономерностях ее проявления и развития	
			Об особенностях общения между людьми	
			Изучающая закономерности возникновения, развития и функционирования психики и психической деятельности человека и групп людей.	
	2.	Что включает ЦНС:	Спинальный мозг	
			Головной мозг	
Множественный выбор – только один правильный ответ	3.	Первое систематическое изложение психологических явлений было предпринято древне греческим ученым в	Сократом, в его трактате «Я знаю только то..»	
			Пифагором, в его трактате «нумерология и магия цифр»	
			Гипократом, в его трактате «Темпераменты»	
			Аристотелем, его трактате «О душе».	
Множественный выбор – два правильных ответа	4.	Основные методы психологии это	метод беседы,	
			анкетный метод,	
			наблюдение	
			анализ процесса и продуктов деятельности,	
			тестовый метод	
Множественный выбор – только один правильный ответ	5.	Основной элемент нервной системы человека – нервная клетка, называется:	аксон	
			нейрон	
			фазтон	
			протон	
Множественный выбор – только один правильный ответ	6.	Отросток нервной клетки называется	кларсон	
			аксон	
			гарсон	
			тромбон	
Множественный выбор – один правильный ответ	7.	Отростки нервной клетки называется	профицит	
			булит	
			кульбит	
			дендрит	
Множественный выбор – только один правильный ответ	8.	Одним из компонентов сознания является:	инстинкт	
			установка	
			влечение	
			самосознание	
Множественный	9.	Нервные волокна по-	Малиновая	



Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
выбор –только один правильный ответ		крыты белой жироподобной оболочкой со свойствами изолятора, называется?	Миелиновая	
			Резиновая	
			Люпиновая	
Множественный выбор –только один правильный ответ	10.	Познавательные психические процессы это	интересы, потребности, способности	
			темперамент, характер	
			самочувствие, активность, настроение	
			восприятие, внимание, память, мышление, воображение	
Множественный выбор –только один правильный ответ	11.	Вторая сигнальная система присуща только	Всем живым существам на планете	
			Интеллектуальным животным	
			Интеллектуальным животным и человеку	
			Только человеку	
Множественный выбор –только один правильный ответ	12.	Решающее условие возникновения сознания человека:	Труд	
			Опыт общения мир	
			Головной мозг	
			Разделение труда	
<b>13. Раздел 2. Индивидуально типологические особенности личности</b>				
Множественный выбор –только один правильный ответ	14.	Процесс становление личности в онтогенезе называется	Специализация	
			Социализация	
			Самореализация	
			Интеграция	
Множественный выбор –только один правильный ответ	15.	Впервые темпераменты выделил, описал, дал характеристику происхождения	Древнегреческий врач Гиппократ	
			Древнегреческий философ Сократ	
			Древнегреческий математик Пифагор	
			Древнегреческий мыслитель Аристотель	
Множественный выбор –только один правильный ответ	16.	Понятие «сила нервной системы» означает: Варианты ответа:	свойство нервной системы, характеризующееся преобладанием процессов возбуждения над процессами торможения	
			свойство нервной системы, характеризующееся преобладанием процессов торможения над процессами возбуждения	
			свойство нервной системы, определяющее работоспособность клеток коры, их выносливость	
			свойство нервной системы, определяющее скорость, с которой происходит смена одного нервного процесса другим	
Множественный выбор –только один правильный ответ	17.	Основным условием развития и становления личности в психологии является (ются):	Деятельность и общение	
			наказание и запреты	
			организационный контроль	
			адекватная самооценка	
Множественный выбор –только один правильный ответ	18.	Совокупность устойчивых индивидуальных черт, представляет:	темперамент	
			характер	
			качество	
			способности	
Множественный выбор –только один правильный ответ	19.	Основоположник метода психоанализа:	Морено	
			Вундт	
			Фрейд	
			Выготский	
Множественный	20.	Индивидуально	способностями	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
выбор –только один правильный ответ		своеобразные свойства психики, свойства НС определяющие динамику психической деятельности человека, называются:	темпераментом	
			чувствами	
			характером	
Множественный выбор –только один правильный ответ	21.	Темперамент, будучи ..., является базой большинства свойств личности.	социальным	
			врожденным	
			изменчивым	
			приобретенным	
Множественный выбор –только один правильный ответ	22.	Учёным, разработавшим физиологическую основу учения о типах темперамента, является:	Конфуций	
			Зигмунд Фрейд	
			И.П. Павлов	
			Ф. Галль	
Множественный выбор – только один правильный ответ	23.	Характер человека проявляется в:	интроверсии, экстраверсии, тревожности, импульсивности	
			его отношения к себе, людям, деятельности, вещам	
			чрезмерной выраженности отдельных личностных черт, граничащей с психопатией	
			пластичности, ригидности, реактивности темпе психических реакций	
Соотнесение понятий	24.	Человек	Отдельная особь, которая сочетает в себе уникальный комплекс врожденных качеств и приобретенных свойств.	
		Индивид	Субъект сознательной деятельности, обладающий совокупностью социально значимых черт, свойств и качеств, которые он реализует в общественной жизни	
		Личность	Биологическое существо, наделенное сознанием, обладающее речью, способностью трудиться, познавать окружающий мир и активно изменять, преобразовывать его.	
Множественный выбор – только один правильный ответ	25.	Определите тип темперамента: сильный, уравновешенный, подвижный	Сангвиник	
			Холерик	
			Флегматик	
			Меланхолик	
Множественный выбор –только один правильный ответ	26.	Определите тип темперамента: сильный, уравновешенный, инертный	Сангвиник	
			Холерик	
			Флегматик	
			Меланхолик	
Множественный выбор –только один правильный ответ	27.	Определите тип темперамента: сильный, подвижный, неуравновешенный (возбудимый)	Сангвиник	
			Холерик	
			Флегматик	
			Меланхолик	
<b>Раздел 3. Психологические особенности общения</b>				
Множественный выбор –только три правильных	28.	Из каких сторон состоит структура общения?	Интерактивная	
			Коммуникативная	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
ответа			Активная. Пассивная. Перцептивная	
Множественный выбор – два правильных ответа	29.	Эффект ореола – это:	свечение над головой святых; приписывание другому человеку определенных качеств; галлюцинации; Ошибки восприятия	
Множественный выбор – только один правильный ответ	30.	То содержание психики, которое ни при каких условиях не может выйти в сферу сознания, З.Фрейд назвал:	вытесненным бессознательным сопротивляющимся предсознанием	
Множественный выбор – только один правильный ответ	31.	Процесс восприятия и познания друг друга партнёров по общению и установление на этой основе взаимопонимания есть содержание ... стороны общения.	аффективной интегративной перцептивной интерактивной	
Множественный выбор – только один правильный ответ	32.	Невербальная коммуникация – это процесс общения с помощью:	языка письма расстояния мимики и жестов	
Множественный выбор – только один правильный ответ	33.	Что свойственно эффекту стереотипизации?	удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала; возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств; в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, г) возникает относительно групповой (этнической, профессиональной) принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.	
Множественный выбор – один правильный ответ	34.	Крайние варианты нормы, ярко выраженные черты характера называются:	психопатиями патологиями акцентуациями неврозами	
Множественный выбор – один правильный ответ	35.	Невербальные средства общения являются:	Интерактивной стороной общения. Перцептивной стороной общения. Коммуникативной стороной общения. Деловой стороной общения	
Множественный	36.	Трактовка доминиру-	Рука снизу, ладонь развернута вверх.	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
выбор – только один правильный ответ		ющего рукопожатия:	Рука партнеров в одинаковом положении.	
			Рука сверху, ладонь развернута вниз.	
			Вялое рукопожатие	
Множественный выбор –только один правильный ответ	37.	Виды общения?	Рациональное.	
			Вербальное \Невербальное	
			Достоверное.	
			Косвенное.	
Множественный выбор –только один правильный ответ	38.	Вербальные средства общения являются:	Коммуникативной стороной общения.	
			Интерактивной стороной общения.	
			Перцептивной стороной общения.	
Множественный выбор –только один правильный ответ	39.	Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – транзактный анализ – был разрабо-тан ученым:	З.Фрейдом	
			Я. Щепаньским;	
			Э. Берном;	
			Э. Холлом.	
<b>40. Раздел 4. Конфликты и способы их предупреждения</b>				
Множественный выбор –только один ответ	41.	Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к односто-роннему выигрышу, к победе – это стиль ...	компромисса	
			конкуренции и соперничества	
			сотрудничества	
			уклонения	
Множественный выбор –только один правильный ответ	42.	Конфликт между рядо-выми сотрудниками, не находящимися в под-чинении друг к другу, – это ...	конкуренции и соперничества	
			конфликт по горизонтали	
			конфликт по вертикали	
			конфликт смешанного типа	
Множественный выбор –только один ответ	43.	Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулиру-вать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...	конкуренции	
			сотрудничества	
			компромисса	
			приспособления	
Множественный выбор –только один правильный ответ	44.	К позитивным функци-ям конфликта относят-ся ...	получение новой информации об оппо-ненте	
			Возможность почувствовать себя значи-мым	
			чрезмерное увлечение конфликтным вза-имодействием в ущерб работе	
			стимулирование к изменениям и развитию	<b>+</b>
Множественный выбор –только один ответ	45.	Выберите правильное поведение в кон-фликтной ситуации:	Компромисс.	
			Сотрудничество.	
			Игнорирование.	
			Уход. Приспособление.	
	46.	Неразборчивая речь:	снижает интерес у собеседника	
			плохо воспринимается по смыслу	
			вызывает мысль, что человек тянет вре-мя, либо тугодум	
			создаёт впечатление, что говорящий	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
			навязывает своё мнение	
Множественный выбор –только один ответ	47.	Вербальные коммуни-кации – это:	язык телодвижений	
			устные и письменные	
			знаковые и	
			тактильные	
Множественный выбор –только один правильный ответ	48.	Особая форма пере-живания, возникающая в экстремальной жиз-ненной ситуации, тре-бующей от человека мобилизацию нервно-психологических сил, называется:	страсть	
			удивление	
			аффект	
			стресс	
Множественный выбор – только один пра-вильный ответ	49.	Доминантная позиция в общении это позиция	в) взрослого	
			б) ребенка	
			а) родителя	
<b>50. Раздел 5. Психология малых групп и коллективов</b>				
Множественный выбор – только один от-вет	51.	Какой стадии развития коллектива по Лутош-кину нет	Песчаная россыпь	
			Мягкая глина	
			Мерцающий маяк	
			Алый фрегат	
			Горящий факел	
Множественный выбор – только один правильный ответ	52.	Что такое передача эмоционального со-стояния человеку или группе, помимо соб-ственно смыслового воздействия?	манипуляция	
			убеждение	
			психическое заражение	
			эмпатия	
Множественный выбор –только один ответ	53.	Какие функции выпол-няет лидер в произ-водственной группе?	регулирует неофициальные межличност-ные отношения в группе;	
			надсмотрщика	
			назначается;	
			обладает определенной системой различ-ных санкций	
Множественный выбор – только один пра-вильный ответ	54.	2. Высшая форма объ-единения людей, со-здающая наиболее благоприятные усло-вия для совместной деятельности, это:	группа	
			корпорация	
			ассоциация;	
			коллектив;	
Множественный выбор –только один ответ	55.	Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимаю-щего данную позицию — это:	лидерство	
			статус	
			социальная роль	
			позиция.	
Множественный выбор –только один правильный ответ	56.	Согласно «теории черт» лидером явля-ется:	Человек с высоким уровнем интеллекта	
			человек с более высоким уровнем актив-ности, участия,	
			человек, который обладает определенным набором личностных качеств;	
			человек, управляющий процессом органи-зации межличностных отношений в груп-пе.	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
Множественный выбор – только один ответ	57.	3. Что свойственно манипуляторному стилю общения?	имеет тайный характер намерений;	
			вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка	
			предполагает ясность внутренних приоритетов;	
			используется духовно зрелыми речевыми партнерами	
Множественный выбор – только один правильный ответ	58.	Совокупность определенных психологических качеств, личностных черт, благодаря которым человек становится лидером, называется (дословный перевод – «благодарить»):	волей	
			популярностью	
			либидо;	
			харизмой	
Множественный выбор – три верных ответа	59.	К основным видам лидерства относится	попустительский;	
			консервативный;	
			демократический;	
			либеральный;	
Множественный выбор – только один ответ	60.	Какого типа организатора, руководителя по Лутошкину нет	Мыслитель	
			Художник	
			Практик	
			Мягкая глина	
	61.	Признаки отличающие коллектив от группы	Общественно –полезная цель	
			Отношения взаимной зависимости	
			Общая цель	
			Самоорганизация и самоуправление	
<b>62. Раздел 6. Этика и культура общения</b>				
Множественный выбор – только один ответ	63.	К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:	Активное слушание.	
			Пассивное слушание.	
			Формулирование.	
			Постановка вопроса.	
Множественный выбор – только один правильный ответ	64.	Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:	брифинг	
			оперативка	
			беседа, совещания, переговоры,	
			видеоконференция	
Множественный выбор – только один ответ	65.	Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:	неформальное общение	
			деловое общение	
			конфиденциальное общение	
			светское	
Множественный выбор – только один правильный ответ	66.	Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:	без обратной связи	
			с истинной обратной связью	
			с неистинной обратной связью	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет	
Множественный выбор –только один ответ	67.	В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:	истинной и неистинной обратной связью		
			польза, выгода, трудолюбие;		
			справедливость, добро, благо;		
		честь, свобода, вера.			
Множественный выбор –только один правильный ответ	68.	Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:	доброжелательность;		
			тактичность;		
			уважительность;		
		эгоизм			
Множественный выбор –только один ответ	69.	Как называется умение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?	воспитанность;		
			порядочность;		
			тактичность;		
		уважение			
Множественный выбор –только один правильный ответ	70.	Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:	престиж;		
			репутация		
			популярность;		
		авторитет;			
Множественный выбор – только один ответ	71.	Укажите основные категории этики	добро и зло;		
			пространство и время;		
			свобода;		
			совесть		
	72.	Что должно лежать в основе служебных контактов?	интересы дела;		
			личная выгода;		
собственные амбиции;					
		социальные и политические проблемы			
Множественный выбор –только один ответ	73.	Этика - это:	учение о божестве;		
			учение о морали;		
			учение о правилах хорошего тона;		
			учение о традициях и обычаях		
	74.	Что не допустимо в одежде согласно деловому этикету у женщин	Глубокое декольте		
Распущенные длинные волосы					
Мини юбка					
Обилие украшений					
		Яркий макияж			
75.	Что не допустимо в одежде в у мужчин согласно деловому этикету	Рубашка с коротким рукавом+ галстук			
		Строгий костюм и кроссовки			
		Спортивный костюм			
		Шорты и сланцы			
		Белые носки и темные туфли			

