



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

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

**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и  
промежуточной аттестации по дисциплине  
Специальность 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

**МО-45.02.15.ОГСЭ.05.ФОС**

РАЗРАБОТЧИК

Преподаватель колледжа: Тихонова Е.Ю.

ЗАВЕДУЮЩИЙ ОТДЕЛЕНИЕМ

Судьбина Н.А.

ГОД РАЗРАБОТКИ

2022



Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 и Положения о текущем контроле и промежуточной аттестации колледжа.

## Содержание

1.ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....	4
1.1 Область применения фонда оценочных средств .....	4
1.2 Результаты освоения .....	4
1.3Сводные данные о формах и средствах контроля, основных показателях и критериях оценивания результатов обучения. ....	5
2.КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА .....	9
2.1 Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету.....	12
2.3. Тестовые задания при дистанционной форме сдачи дифференцированного зачета .....	13

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения».

### 1.2 Результаты освоения

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

*-общие компетенции:*

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

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

*Умения:*

-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

*Знания:*

-взаимосвязь общения и деятельности;

-цели, функции, виды и уровни общения;

-роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;


-механизмы взаимопонимания в общении;

-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

-приемы саморегуляции в процессе общения.

	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
Файл:МО-43.02.15ОГСЭ.05.ФОС	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.5/21

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 взаимосвязь общения и деятельности;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Текущий контроль: -устный опрос - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; -оценка решений творческих задач; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) -тестирование -анализ ролевых ситуаций -промежуточная аттестация -дифференцированный зачет.	-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. Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций	-Понимает значение группы коллектива в становлении личности, Оперировать знаниями по психологическим основам деятельности коллектива, Способен привести примеры взаимодействия в организации совместной деятельности Понимает генетическую физиологическую основу – фундамент личности -темперамент, ориентируется в темпераментах; 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 Понимает важность формирования характера, как базовая составляющая личности; -демонстрирует знания о социализации как становлении личности в онтогенезе. - основы написания проектов, виды проектов.

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, нормы и рекомендации)	Результат обучения (проектируемые элементы компетенций)
3.2. цели, функции, виды и уровни общения;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Текущий контроль: -устный опрос - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; -оценка решений творческих задач; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)	-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.	Знает цели, функции, виды и уровни общения;
3.3. роли и ролевые ожидания в общении;				Способен: - дать определение социальным ролям, и ролевым ожиданиям в процессе общения; -дает характеристики механизмам межличностного восприятия, ошибкам восприятия, - объяснить виды искажения в процессе восприятия -понимает суть игр в которые играют люди, -базовые роли транзактного анализа.
3.4 виды социальных взаимодействий;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	-тестирование -анализ ролевых ситуаций -промежуточная аттестация -дифференцированный зачет.	Оперирует основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций	-знает виды социальных групп; -роль группы в жизни человека и в процессе становления личности, социализации; -типы лидерства и стили руководства
3,5 механизмы взаимопонимания в общении				Способен: - дать определение делового этикета -объяснить значение процесса слушания в деловом общении - объяснить принципы и нормы эффективного общения - объяснить правила телефонного разговора, переписки Способен: -объяснить значение внешнего вида в деловом общении, этикет в одежде
3.6. этические принципы общения	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Текущий контроль: -устный опрос -экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; -оценка решений творческих	-последовательно, чётко, связно, обосновано и безошибочно излагает учебный материал; - дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; - показывает понимание сущности рассматриваемых понятий, явле-	Способен: - дать определения понятия этика и мораль - перечислить правила этикета в профессиональной деятельности -Оперирует основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций

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, нормы и рекомендации)	Результат обучения (проектируемые элементы компетенций)
3.7 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		задач; -тестирование -анализ ролевых ситуаций -промежуточная аттестация – дифференцированный зачет.	ний 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 слушания - дать определение понятий: речь, язык, жесты, мимика и их значение в невербальном общении - применять приемы отзеркаливания, активного слушания, эффективного общения;
3.8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Текущий контроль: -устный опрос -- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) -оценка решений творческих задач; -тестирование	-последовательно, четко, 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 -Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций - проводит анализ конфликтной ситуации; - владеет тактическими навыками регулирования конфликта;
3.9 Приемы саморегуляции в процессе общения		-анализ ролевых ситуаций -промежуточная аттестация – дифференцированный зачет.		-Знает и применяет конструктивные приемы общения; -знает конструктивные способы снятия стресса; -владеет приемами саморегуляции;
<b>ОСВОЕННЫЕ УМЕНИЯ:</b>				
-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретиче-	Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации Демонстрирует владение приема-	Способен: -применять техники концентрации внимания аудитории на своем выступлении; -техники ведения переговоров; -грамотно вести беседу по телефону – холодные звонки;

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, нормы и рекомендации)	Результат обучения (проектируемые элементы компетенций)
		ской части проектов, учебных исследований и т.д.) -тестирование; -работа на интерактивном занятии. –дифференцированный зачет.	ми саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	-грамотно составлять резюме; - проинтерпретировать значение невербальных средств общения и нейтрализовать негатив собеседника.
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; -устный опрос -оценка решений творческих задач; -тестирование -анализ ролевых ситуаций -промежуточная аттестация –дифференцированный зачет.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	Применяет: конструктивные приемы общения; конструктивные способы снятия стресса; -владеет приемами саморегуляции;



## 2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» проводится в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет может проводиться в форме устного ответа и форме тестирования.

Общая оценка по дифференцированному зачету выставляется как среднеарифметическое значение оценок за текущий контроль (семестровая оценка) и ответы на вопросы по дифференцированному зачету

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 GoogleMeet (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 ОГСЭ.05 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.

«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 дифференцированному зачету

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.

### 2.3. Тестовые задания при дистанционной форме сдачи дифференцированного зачета

Тип вопроса	Номер	Вопрос	Варианты ответов	Ответ
<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	
			Исучающая закономерности возникновения, развития и функционирования психики и психической деятельности человека и групп людей.	
	2.	Что включает ЦНС:	Спинной мозг	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
			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	
		эксперимент.		
Множественный выбор – только один правильный ответ	5.	Основной элемент нервной системы человека – нервная клетка, называется:	аксон	
			нейрон	
			фаэтон	
			протон	
Множественный выбор – только один правильный ответ	6.	Отросток нервной клетки называется	клаксон	
			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 выбор – только один правильный ответ	9.	Нервные волокна покрыты белой жироподобной оболочкой со свойствами изолятора, называется?	Малиновая	
			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	
		воля, чувства, мотивация		
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.</b>		<b>Раздел 2. Индивидуально типологические особенности личности</b>		

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
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 выбор –только один правильный ответ	20.	Индивидуально своеобразные свойства психики, свойства НС определяющие динамику психической деятельности человека, называются:	способностями	
			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	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
			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 ответа	28.	Из каких сторон состоит структура общения?	Интерактивная	
			Коммуникативная	
			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 об-	аффективной	
			интегративной	
			перцептивной	
			интерактивной	



Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
		щения.		
Множествен-ный выбор – только один правильный ответ	32.	Невербальная комму-никация – это процесс общения с помощью:	языка	
			письма	
			расстояния	
			мимики и жестов	
Множествен-ный выбор – только один правильный ответ	33.	Что свойственно эф-фекту стереотипиза-ции?	удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характеро-логических свойств, способностей, равен-ство интеллектуального потенциала;	
			возникает при минимальной информиро-ванности об объекте восприятия, восприя-тие его в результате специфических уста-новок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных ка-честв;	
			в) предполагает сходство взаимодейству-ющих людей на основе их темперамента,	
			г) возникает относительно групповой (эт-нической, профессиональной) принадлеж-ности человека, когда специфические ха-рактеристики данной группы рассматри-ваются как черты, присущие каждому её представителю.	
Множественный выбор – один правильный от-вет	34.	Крайние варианты нормы, ярко выражен-ные черты характера называются:	психопатиями	
			патологиями	
			акцентуациями	
			неврозами	
Множественный выбор –один правильный от-вет	35.	Невербальные сред-ства общения являют-ся:	Интерактивной стороной общения.	
			Персептивной стороной общения.	
			Коммуникативной стороной общения.	
			Деловой стороной общения	
Множественный выбор – только один правильный ответ	36.	Трактовка доминиру-ющего рукопожатия:	Рука снизу, ладонь развернута вверх.	
			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.	
			Персептивной стороной общения.	
Множественный выбор –только один правильный ответ	39.	Один из подходов к описанию взаимодей-ствия в процессе об-щения – 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-	компромисса	
			конкуренции и соперничества	
			сотрудничества	
			уклонения	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
		роннему выигрышу, к победе – это стиль ...		
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	+
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 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	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
Множественный выбор – только один правильный ответ	52.	Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?	Горящий факел	
			манипуляция	
			убеждение	
			психическое заражение	
Множественный выбор – только один ответ	53.	Какие функции выполняет лидер в производственной группе?	регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;	
			надсмотрщика	
			назначается;	
			обладает определенной системой различных санкций	
Множественный выбор – только один правильный ответ	54.	2. Высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности, это:	группа	
			корпорация	
			ассоциация;	
			коллектив;	
Множественный выбор – только один ответ	55.	Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:	лидерство	
			статус	
			социальная роль	
			позиция.	
Множественный выбор – только один правильный ответ	56.	Согласно «теории черт» лидером является:	Человек с высоким уровнем интеллекта	
			человек с более высоким уровнем активности, участия,	
			человек, который обладает определенным набором личностных качеств;	
			человек, управляющий процессом организации межличностных отношений в группе.	
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;	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
			авторитарный	
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	
			истинной и неистинной обратной связью	
Множественный выбор –только один ответ	67.	В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:	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	

Тип вопроса	Но-мер	Вопрос	Варианты ответов	От-вет
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;	
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 боге;	
			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				