

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 22.08.2023 17:17:57

Уникальный ключ:

24f866b72aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

Одобрена

Педагогическим советом колледжа

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

протокол № 4 от 14.12.2022 г.

протокол № 4 от 06.12.2022 г.

Директор колледжа _____ А.Э.Чечулин

(подпись)

Председатель _____ Д.А. Карх

(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность 38.02.07 Банковское дело

Форма обучения очная

Год набора 2023

Разработана:
Преподаватель,
В.В. Яковлев

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП	5
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	7
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	7
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	9
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	12
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО

ФГОС СПО	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 67)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология общения» является формирование у обучающихся целостного представления об основных проблемах психологии и этики делового общения, понимание которых позволит им в дальнейшем использовать полученные знания как фундаментальную основу для организации совместной деятельности и взаимодействия в осваиваемой профессии.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные подходы к проблеме общения в истории философско-этической мысли;
- структуру общения и его виды;
- особенности делового общения;
- роль коммуникации в процессе общения, её структуру и основные принципы;
- основные формы делового общения;
- этику проведения деловых переговоров;
- специфику культуры и этики речевого общения в деловой сфере;
- правила и принципы современного делового этикета;
- этику проведения деловых бесед;
- этические правила поведения участников и руководителя делового совещания;
- основные этические ценности общения;
- понятие этикета, его виды, формы и принципы;
- правила, ошибки и этические нормы дискуссии и аргументации;
- взаимосвязь этикета и этики.

Уметь:

- раскрывать взаимосвязь общения и морали;
- анализировать результаты деловой беседы, делового совещания и переговорного процесса с точки зрения их эффективности и этичности;
- правильно раскрывать смысл сообщения;
- подготавливать речь и выступать с ней перед аудиторией;
- аргументировать свою позицию;
- применять полученные теоретические знания по формам делового общения в профессиональной деятельности;
- определять культурную и этическую обусловленность делового общения;
- придерживаться делового этикета при взаимодействии с коллегами, руководителем и деловыми партнёрами.

В результате анализа профессиональных стандартов и сопоставления его/их требований с требованиями ФГОС дополнительно к инвариантным определены вариативные результаты обучения, подлежащие формированию при освоении программы данной учебной дисциплины (приложение 8).

Знать:

- основные правила и нормы этикета в ситуациях делового общения;
- эффекты социального восприятия, применять различные стратегии самопрезентации;
- принципы эффективного взаимодействия, различные стили поведения
- стратегии и модели общения в различных жизненных ситуациях;
- основные понятия, характеризующими этику общения в целом и этику делового общения в частности;

- коммуникативные средствами передачи информации в процессе делового общения.

Уметь:

- использовать основные правила и нормы этикета в ситуациях делового общения;

- использовать эффекты социального восприятия, применять различные стратегии самопрезентации;

- использовать навыки эффективного взаимодействия, различные стили поведения;

- использовать стратегии и модели общения в различных жизненных ситуациях;

- использовать основные понятия, характеризующими этику общения в целом и этику делового общения в частности;

- использовать коммуникативными средствами передачи информации в процессе делового общения.

Результатом освоения дисциплины, в соответствии с рабочей программой воспитания, является формирование у обучающихся следующих личностных результатов обучения:

ЛР 3. Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение

к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней

ЛР 7. Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов

и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение.

ЛР 13. Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 1						
Зачет с оценкой	0	36	18	18	10	0

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ООП

В результате освоения ООП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС СПО.

Общие компетенции (ОК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	Знать - специфику культуры и этики речевого общения в деловой сфере; - правила и принципы современного делового этикета. Уметь: - правильно раскрывать смысл сообщения; - подготавливать речь и выступать с ней перед аудиторией; - аргументировать свою позицию.

<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этику проведения деловых бесед; - этические правила поведения участников и руководителя делового совещания; - основные подходы к проблеме общения в истории философско-этической мысли; - структуру общения и его виды; - особенности делового общения; - роль коммуникации в процессе общения, её структуру и основные принципы; - основные формы делового общения; - этику проведения деловых переговоров; - основные правила и нормы этикета в ситуациях делового общения; - эффекты социального восприятия, применять различные стратегии самопрезентации; - принципы эффективного взаимодействия, различные стили поведения - стратегии и модели общения в различных жизненных ситуациях; - основные понятия, характеризующими этику общения в целом и этику делового общения в частности; - коммуникативные средствами передачи информации в процессе делового общения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные теоретические знания по формам делового общения в профессиональной деятельности; - использовать основные правила и нормы этикета в ситуациях делового общения; - использовать эффекты социального восприятия, применять различные стратегии самопрезентации; - использовать навыки эффективного взаимодействия, различные стили поведения; - использовать стратегии и модели общения в различных жизненных ситуациях; - использовать основные понятия, характеризующими этику общения в целом и этику делового общения в частности; - использовать коммуникативными средствами передачи информации в процессе делового общения.
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные этические ценности общения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять культурную и этическую обусловленность делового общения.

<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие этикета, его виды, формы и принципы; - правила, ошибки и этические нормы дискуссии и аргументации; - взаимосвязь этикета и этики. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - придерживаться делового этикета при взаимодействии с коллегами, руководителем и деловыми партнёрами; - раскрывать взаимосвязь общения и морали; - анализировать результаты деловой беседы, делового совещания и переговорного процесса с точки зрения их эффективности и этичности.
--	---

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 1		46					
Тема 1.	Понятие, структура и функции общения (ОК 6, ЛР 13)	4	2		2		
Тема 2.	Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона общения (ОК 6, ЛР 13)	4	2		2		
Тема 3.	Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона взаимодействия (ОК 6, ЛР 3, ЛР 7)	4	2		2		
Тема 4.	Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона взаимодействия (ОК 6, ЛР 3, ЛР 7)	4	2		2		
Тема 5.	Слушание в процессе общения (ОК 4, ОК 5, ЛР 13)	4	2		2		
Тема 6.	Вербальные средства коммуникации (ОК 4, ОК 5, ЛР 13)	4	2		2		
Тема 7.	Невербальные средства коммуникации (ОК 4, ОК 5, ЛР 13)	4	2		2		
Тема 8.	Конфликты и их разрешение в процессе общения (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ЛР 3, ЛР 8)	4	2		2		
Тема 9.	Имидж человека в процессе общения (ОК 3, ОК 4, ЛР 3, ЛР 7)	14	2		2	10	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1	Проект	Выполнение практического задания по теме	Оценивается от 2 до 5 баллов

Тема 2-3	Деловая игра	Совместная деятельность студентов и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путём игрового моделирования реальной проблемной ситуации	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 4	Проект	Выполнение практического задания по теме	Оценивается от 2 до 5 баллов
Тема 5-9	Деловая игра	Совместная деятельность студентов и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путём игрового моделирования реальной проблемной ситуации	Оценивается от 2 до 5 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
1 семестр (ЗаО)	Билет к зачёту	Билет состоит из 3 заданий: 1 - теоретический вопрос, 2 - тестовое задание 3 - практическое задание. Количество билетов - 30.	Оценивается от 2 до 5 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ООП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин (предметов) и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Понятие, структура и функции общения (ОК 6, ЛР 13) "Понятие, структура и функции общения" (возникновение психологии общения, её предмет, связь с другими науками; история исследования общения; методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений; общение в системе межличностных и общественных отношений; межличностные отношения).</p>
<p>Тема 2. Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона общения (ОК 6, ЛР 13) "Общение как обмен информацией" (природа и цель коммуникаций; коммуникативные барьеры и их преодоление; феномен межличностного влияния, виды влияния; психологическое противостояние влиянию; техники влияния и противостояния влиянию; массовая коммуникация как вид общения).</p>
<p>Тема 3. Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона взаимодействия (ОК 6, ЛР 3, ЛР 7) "Общение как межличностное взаимодействие." (интеракция как обмен действиями в общении; теории межличностного взаимодействия; позиции в общении; основные виды ситуаций взаимодействия; ассертивность в общении).</p>
<p>Тема 4. Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона взаимодействия (ОК 6, ЛР 3, ЛР 7) "Общение как познание людьми друг друга" (подходы к определению общения и его форм; характеристики общения; потребность в общении; цели и функции общения; структура общения; виды и уровни общения; стили общения; особенности изучения проблемы общения в России; соотношение общения и деятельности в отечественной науке; возрастные особенности общения; критерии удовлетворённости общением).</p>
<p>Тема 5. Слушание в процессе общения (ОК 4, ОК 5, ЛР 13) "Слушание в процессе общения" (слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации; виды слушания; эффективное слушание).</p>
<p>Тема 6. Вербальные средства коммуникации (ОК 4, ОК 5, ЛР 13) "Вербальные средства коммуникации" (определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации; структура общения как коммуникативного акта; схема диалога; речь как средство утверждения социального статуса; культурные различия в вербальной коммуникации).</p>
<p>Тема 7. Невербальные средства коммуникации (ОК 4, ОК 5, ЛР 13) "Невербальные средства коммуникации" (определение невербальной коммуникации; функции невербальных сообщений; базовые системы невербальной коммуникации; проблема интерпретации невербального поведения).</p>
<p>Тема 8. Конфликты и их разрешение в процессе общения (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ЛР 3, ЛР 8) "Конфликты и их разрешение в процессе общения" (определение, виды и функции конфликта; теоретические подходы к исследованию конфликта; структура и динамика конфликта; методы психологического исследования конфликта; способы разрешения конфликтов).</p>

Тема 9. Имидж человека в процессе общения (ОК 3, ОК 4, ЛР 3, ЛР 7)
"Имидж человека в процессе общения"
(специфика делового общения; коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности; виды, формы и стили делового общения; особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения; виды и формы психологического воздействия в деловом общении; имидж в деловом общении).

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Понятие, структура и функции общения (ОК 6, ЛР 13)
Практическая работа №1. Проект "История исследования общения". Индивидуальная работа студентов по составлению исторических этапов исследования общения.

Тема 2. Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона общения (ОК 6, ЛР 13)
Практическая работа №2. Деловая-игра "Самопрезентация".
Организация процесса представления человеком собственного образа в группе, характеризующегося намеренностью на создание у окружающих определенного впечатления о себе.

Тема 3. Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона взаимодействия (ОК 6, ЛР 3, ЛР 7)
Практическая работа №3. Деловая-игра "Собеседование".
Моделирование ситуации собеседования.

Тема 4. Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона взаимодействия (ОК 6, ЛР 3, ЛР 7)
Практическая работа №4. Проект – эссе на тему «Роль общения в профессиональной деятельности»

Тема 5. Слушание в процессе общения (ОК 4, ОК 5, ЛР 13)
Практическая работа №5. Деловая-игра "Переговоры".
Моделирование ситуации переговоров.

Тема 6. Вербальные средства коммуникации (ОК 4, ОК 5, ЛР 13)
Практическая работа №6. Деловая-игра "Интервью".
Моделирование ситуации интервью.

Тема 7. Невербальные средства коммуникации (ОК 4, ОК 5, ЛР 13)
Практическая работа №7. Деловая-игра "Публичное выступление".
Моделирование ситуации публичного выступления.

Тема 8. Конфликты и их разрешение в процессе общения (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ЛР 3, ЛР 8)
Практическая работа №8. Деловая игра "Совещание".
Моделирование совещания в ролевой игре.

Тема 9. Имидж человека в процессе общения (ОК 3, ОК 4, ЛР 3, ЛР 7)
Практическая работа №9. Деловая-игра "Имидж".
Исследование имиджа студента в группе.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 9. Имидж человека в процессе общения (ОК 3, ОК 4, ЛР 3, ЛР 7)
Подготовка к зачёту

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрены

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Леонов Н. И. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 193 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/494394>
2. Коноваленко М. Ю. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 476 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489897>
3. Лавриненко В. Н. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 350 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489968>
4. Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 437 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489728>

5. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 463 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489869>
6. Садовская В. С., Ремизов В. А. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 169 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/491244>
7. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 161 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/495457>

Дополнительная литература:

1. Кошева И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 304 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>
2. Козырев Г.И. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 240 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1832156>
3. Леонов Н. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебное пособие Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 395 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/494390>
4. Панфилова А. П., Долматов А. В. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 258 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/491323>
5. Панфилова А. П., Долматов А. В. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2022. - 231 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/491069>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Срок действия лицензии до 31.12.2023

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к дифференцированному зачету

1. Дайте определение понятия «психология общения». Проследите исторический путь её возникновения. С какими науками связана психология общения, почему?
2. На какой основе строятся общественные и межличностные отношения? В чём их отличие, какая существует связь между ними?
3. Какое место занимает общение в системе межличностных и общественных отношений? Приведите примеры.
4. Дайте несколько определений общения. Какое определение общения, по-вашему, наиболее полно отражает его содержание?
5. Перечислите и охарактеризуйте основные цели и функции общения.
6. Как можно описать феномен потребности в общении? Считается ли данная потребность врождённой, почему?
7. Какие виды общения вы знаете? Приведите примеры на каждый из них.
8. Какие выделяют уровни общения? На каком уровне возможно диалогическое и манипулятивное общение?
9. Назовите основные стили общения. Приведите примеры из вашей повседневной жизни разных стилей общения.
10. Какая особенность существует в определении понятия «общение» отечественной психологической школой?
11. Как можно доказать существование связи общения и деятельности? Приведите примеры.
12. Дайте определение вербальной и невербальной коммуникации. Что между ними общего?
13. Расскажите, как происходит процесс передачи вербальной информации.
14. При каких условиях процесс передачи вербальной информации становится более эффективным?
15. Как с помощью речевых средств можно демонстрировать социальный статус и регулировать социальные отношения между общающимися?
16. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?
17. Перечислите и охарактеризуйте известные вам системы невербальной коммуникации.
18. Назовите и охарактеризуйте коммуникативные барьеры.
19. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
20. Почему при передаче информации от одного человека к другому происходит её искажение?
21. В чём отличие активного рефлексивного стиля слушания от эмпатического?
22. Дайте определение межличностного влияния. Какие основные виды влияния вы знаете?
23. Дайте определение психологического и личностного влияния. В чём их отличия?
24. Охарактеризуйте основные техники противостояния влиянию. Приведите примеры.
25. В чём заключается специфика массовой коммуникации как вида общения?
26. Какие основные факторы убеждающего сообщения вы знаете? Дайте их характеристику.
27. Охарактеризуйте механизмы взаимопонимания в процессе общения: идентификация, эмпатия, рефлексия.
28. Приведите примеры эффектов социального восприятия: эффект установки, эффект ореола, эффект первичности и новизны, эффект стереотипизации.

29. Какова роль первого впечатления в общении? Какие приёмы существуют для формирования положительного первого впечатления?
30. Дайте определение дефектов общения. Как они преодолеваются? Приведите примеры.
31. Что относится к дефицитному общению? Приведите примеры.
32. Что такое самопрезентация? С какими понятиями совпадает данное определение?
33. Какие существуют виды самопрезентации?
34. Что такое взаимодействие? Какие существуют виды взаимодействия?
35. Почему происходят неудачи в общении? В чём состоит их психологический смысл?
36. Назовите основные виды взаимодействия.
37. Какие существуют теоретические подходы к анализу взаимодействия?
38. Опишите и приведите примеры трёх основных стилей действий: ритуального, манипулятивного и гуманистического.
39. Что такое конфликт? Всегда ли конфликт вреден?
40. Какие выделяют типы конфликтов?
41. Какие существуют теоретические подходы к исследованию конфликта?
42. В чём состоит объективная основа конфликта? Опишите структуру конфликта.
43. Каковы основные стадии развития конфликта?
44. Какая стратегия поведения в конфликтной ситуации наиболее эффективна? Почему?
45. Перечислите наиболее частые препятствия к эффективному разрешению конфликта.
46. Опишите модель переговорного процесса.
47. Какие уровни общения выделяются в психологии?
48. Чем отличается деловое общение от других видов общения?
49. Чем отличается деловое общение от манипуляции?
50. Что такое коммуникативная компетентность?
51. Каковы компоненты коммуникативной компетентности?
52. Какие формы делового общения существуют?
53. Опишите этапы проведения переговоров.
54. Проанализируйте методы проведения совещаний.
55. Что надо учитывать при публичном выступлении?
56. Каковы составляющие психологического воздействия?
57. Какие выделяют виды воздействия на сотрудника?
58. Что такое подкрепление?
59. Чем отличается негативное подкрепление от наказания?
60. Что эффективнее – позитивное подкрепление или наказание? Почему?
61. Чем отличается внушение от убеждения?
62. Какие существуют способы социально-психологического воздействия на подчинённого?
63. В чём опасность манипуляции как способа воздействия?

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к дифференцированному зачету

Примерные тестовые задания к экзамену

Содержание вопроса	Правильный ответ
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	
Тестовые задания закрытого типа	
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Конформизм означает ... а) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе б) полное отрицание группы, ее норм и мнений в) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления	В
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Нонконформизм – это ... а) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления б) полное отрицание группы, ее норм и мнений в) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе	В
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Условие обязательное для коммуникативного влияния как результата обмена информацией: а) Коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе никогда не меняются местами. б) Отсутствие коммуникативных барьеров. в) Обладание единой или сходной системой кодификации и декодификации. г) Использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные.	В
4. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Бытующие мнения о том, что все «англичане чопорны», «испанцы темпераментны», «русские открытые» и т.д., можно отнести к: а) Этническим стереотипам б) Эмоционально-эстетическим стереотипам в) Статусным стереотипам г) Конституционально-антропологическим стереотипам	А
5. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Принцип, требующий рассматривать психические явления в постоянном изменении, движении, называется принципом ... а) объективности б) развития в) перехода количественных изменений в качественные	Б

г) детерминизма	
Тестовые задания открытого типа	
1. Какая личностная переменная, наиболее устойчиво связана с убеждаемостью?	Самооценка
2. Как называется общение, в рамках которого присутствует желание и умение человека выразить свою точку зрения и учесть позиции других	Открытое
3. К этому виду относятся все конфликтные ситуации, затрагивающие проблемы распределения	Ресурсный
4. Как называется невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия	Такесика
5. Какая наука изучает жесты	Кинесика
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	
Тестовые задания закрытого типа	
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Постоянно действующее совещание: а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу	Б
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Умение слушать для руководителя ... а) не столь уж и важно, поскольку он отдает распоряжения б) важно для расширения кругозора в) важно для организации сотрудничества г) важно, поскольку он тоже является исполнителем	В
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. На чем основываются социально-психологические методы управления? а) на воздействии на сознание и социальные условия. б) на морально-психологическом климате; в) на законодательных и нормативных актах; г) на материальном интересе работников;	А
4. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Частичным разрешением конфликта является: а) Устранение конфликтного поведения б) Устранение противоречия в) Переструктурирование имеющихся мотивов, ценностей, установок г) Преобразование ситуации	А
5. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Перцептивная сторона общения включает в себя а) проявление тревожности б) процесс формирования образа другого человека в) демонстрацию креативного поведения	Б
Тестовые задания открытого типа	

1. Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты)	Манипулятивное
2. Как называется эффект, при котором у человека ярко выражены такие личностные характеристики, как желчность, упрямство, подозрительность, чаще замечают эти черты у других людей.	Проекции
3. Как называется передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия	Психическое заражение
4. Как называется постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении	Эмпатия
5. У какого вида коммуникации ограничена возможность обратной связи	Массовой

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекст

Тестовые задания закрытого типа

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий: а) понимание целей партнера б) знание индивидуальных особенностей партнера в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения	Г
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Обратная связь в процессе коммуникации может быть а) директивной и недирективной б) прямой и косвенной в) положительной и отрицательной г) оценочной и безоценочной	В
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. на каких уровнях может разворачиваться конфликт а) индивида б) индивида и группы в) индивида, группы, комитета, организации г) индивида, группы и организации	Г
4. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Что является важным достоинством группового решения а) эффект синергии б) эффект масштаба в) скорость г) ответственность	А
5. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Укажите классификацию по каналам общения а) Формальные и неформальные б) Вербальные и невербальные в) Нисходящие и восходящие г) Вертикальные, горизонтальные и диагональные	А

Тестовые задания открытого типа

1. Как называются затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информации	Семантический барьер
2. Как называется дистанция 50-120 см при общении	Персональной
3. Как называются факторы, вызывающие помехи в процессе коммуникации из-за явлений, протекающих во внешней среде	Шумы
4. Какое направление в психологии, изучает проблемы развития личности, её активность, самоактуализацию и самосовершенствование, свободу выбора и стремление к высшим ценностям.	Гуманистическая психология
5. Как называется краткое, стандартизированное психологическое испытание, в результате которого делается попытка оценить тот или иной психологический процесс или личность в целом	Тестирование
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения»	
Тестовые задания закрытого типа	
1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. На чём основана власть специалиста? а) на владении особыми экспертными знаниями, навыками и опытом; б) на взаимопомощи; в) на особом внимании к вопросам эффективности производства; г) на осуществлении постоянного контроля за деятельностью членов трудового коллектива.	А
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг. а) Языковой б) Культурный в) Различия в статусе г) Личностный	А
3. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Отличительная черта отечественной психологии — использование категории... а) деятельности б) подкрепления в) интроспекции г) бессознательного	А
4. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ... а) обобщение б) самоактуализация в) идентификация г) стереотипизация	Г
5. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Стиль руководства характеризует ... а) связь кооперации и координации б) схему подчиненности и ответственности в) форму взаимоотношений руководителей и сотрудников	В
Тестовые задания открытого типа	

1. Как называется нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)	Социальная роль
2. В рамках какого общения человек ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности.	Ролевое
3. Как называется поведение личности характеризующееся полным отрицанием группы, ее норм и мнений	Негативизм
4. Как называется группа, в которой поведение членов и их положение строго регламентировано правилами организации	Формальная
5. Как называется целенаправленное, планомерно осуществляемое восприятие объектов, в познании которых заинтересована личность	Наблюдение

Практические задания

Задание 1. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Можно ли согласиться с прагматичным Дж. Рокфеллером, который говорит: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 2. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Проанализируйте, как окружающие организуют пространство общения с Вами. Чем это обусловлено?

Задание 3. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) По отношению к какому типу собеседника будут верными следующие слова: «Не пытайтесь изменить людей; примите их такими, какие они есть, и надейтесь на то, что они изменятся?»

Задание 4. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Согласны ли вы с мнением, что наличие конфликта в организации есть показатель слабости руководства этой организацией?

Задание 5. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Определите свою типичную стратегию поведения в конфликте.

Задание 6. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Определите, какой тип общения описан в рассказе и о каких потребностях идёт речь? Какие критерии удовлетворённости общением здесь представлены? Обоснуйте свой ответ.

«Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант: спать в одной кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, явился его сосед, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похвалиться своими торговыми успехами.

- А как ваши дела? – спросил затем фермер.

- Не могу похвастать, - отвечал Свифт, смертельно хотевший спать, - за эту неделю вздернул только шестерых.

- Как вздернул?! – оторопел тот. – Что же это за дела у вас такие?

- Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток...

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянулся на кровати»

Задание 7. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Проанализируйте ситуацию, данную ниже, используя материал о коммуникативных барьерах.

«Доклад кончился, и председательствующий профессор Дробыш предложил задавать вопросы. Первым поднялся Пятаков:

- Скажите, пожалуйста, ваш молоток не очень сильно трясет?

Докладчик, услышав вопрос, оторопело захлопал глазами. Его путь в науку пролегал через среднюю с уклоном и высшую школы. С живым производственником он встретился впервые. Наступила томительная пауза. На помощь молодому коллеге пришел многоопытный профессор Дробыш:

- Товарищ имеет в виду, - пояснил он, - в какой степени одна из важнейших характеристик установки – вибрационная константа – соответствует условиям применения, исключающего негативное воздействие виброфактора на исполнителя.

- Вопрос понял, - облегченно кивнул головой кандидат. - Поясняю. В результате проведенных экспериментов удалось выяснить, что частотная амплитуда среднеквадратичной погрешности отклонения рабочей поверхности от мнимой геометрической оси совпадает с математическим ожиданием результата, поэтому есть все основания предполагать, что данное соответствие действительно имеет место.

Теперь захлопал глазами Пятаков. На помощь опять поспешил профессор:

- Докладчик считает, что работать молотком можно. У вас еще есть вопросы?»

Задание 8. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) В приведенных ниже высказываниях отметьте те, в которых наблюдения и оценки смешаны (делаются ненаблюдаемые заключения), и те, в которых наблюдения отделены от оценок (говорится о реально наблюдаемых действиях).

- Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.
- Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.
- Ты наивен.
- Нельзя быть таким женоненавистником.
- Ты подписал контракт, не спросив мнения других.
- Ты никогда не думаешь о других.

Задание 9. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Вспомните конфликтную ситуацию, в которой стратегией поведения одного из участников были бы:

- доминирование;
- уход;
- сотрудничество;
- уступчивость;
- компромисс.

Опишите альтернативные способы поведения в данной ситуации. Какой вариант будет наиболее конструктивным?

Задание 10. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Выберите вариант поведения в приведенной ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. План, который вы подготовили, кажется вам более продуманным. Ваши действия:

- если другие меня поддержат, то предложу свой план;
- разумеется, я предложу свой план;

- боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

Задание 11. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

Между коллегами разгорелся жаркий спор. В каком случае целесообразно включиться в обсуждение:

- только если это не испортит отношения с коллегами;
- если обсуждается принципиальный вопрос;
- в любом случае.

Задание 12. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

В рамках совещания рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и явные ошибки. Одна сторона отстаивает свои идеи, другая – стремится указать на ошибки. Обсуждение может привести к конфликту. Как следует поступить:

- выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

Задание 13. (ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6) Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

Вы видите, что сотрудники нарушают правило внутреннего распорядка в организации. Вы знаете, что это вспыльчивые и эмоциональные люди. Как вы отреагируете:

- сделаю им замечание;
- не сделаю замечания;
- напишу докладную записку их руководителю.

**Приложение 4
к рабочей программе**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ
на заседании Педагогического совета колледжа

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ

ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

по дисциплине

Психология общения

1. Проект

Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Критерии оценивания. При оценивании работы обучающегося учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы;
- работа в группе: распределение функционала, обсуждение общего решения, выступление группы.

Примерное задание для проекта.

Проект "История исследования общения". Индивидуальная работа студентов по составлению исторических этапов исследования общения.

2. Деловая-игра.

Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Критерии оценивания. При оценивании работы обучающегося учитывается следующее:

- масштабность, глубина и оригинальность суждений;
- аргументированность, взвешенность и конструктивность предложений;
- умение вести дискуссию;
- умение отстаивать свое мнение;
- активность в обсуждении;
- общая культура и эрудиция.

Деловая-игра "Самопрезентация".

Организация процесса представления человеком собственного образа в группе, характеризующегося намеренностью на создание у окружающих определенного впечатления о себе.

3. Проект

Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Критерии оценивания. При оценивании работы обучающегося учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы;
- работа в группе: распределение функционала, обсуждение общего решения, выступление группы.

Примерное задание для проекта.

Письменное задание – эссе на тему «Роль общения в профессиональной деятельности» (на примере специалиста по своей специальности)

4. Деловая-игра

Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Критерии оценивания. При оценивании работы обучающегося учитывается следующее:

- масштабность, глубина и оригинальность суждений;
- аргументированность, взвешенность и конструктивность предложений;
- умение вести дискуссию;
- умение отстаивать свое мнение;
- активность в обсуждении;
- общая культура и эрудиция.

Примерный сценарий деловой-игры.

Деловая игра «Производственное совещание». Моделирует актуальные проблемы в управлении организации. Участники игры: сотрудники организации (до 10 человек) и наблюдатели, остальная часть группы. В совещании участвуют директор, заместитель директора, начальники отделов, секретарь и группа экспертов. Тип организации – производственный завод.

Владельцами предприятия не так давно был поставлен новый директор. Он был представлен коллективу и менеджерам завода. Директору предстоит провести оперативное совещание впервые.

План игры:

- 1) *Вводная часть.* Вступление. Цели и тема игры.
- 2) *Игровая ситуация.* Ознакомление с ситуацией на предприятии.
- 3) *План подготовки к совещанию:*
 - распределение ролей;
 - ведущий организует информирование участников игры с характеристиками сотрудников на совещании;
 - удаление директора на время в другой кабинет «по производственной» необходимости;
 - далее ведущий доводит до участников информацию о поведении сотрудников на совещании.
- 4) *Совещание.* Выступление директора, реакция и вопросы от начальников.
- 5) *Дискуссия и коллективное обсуждение вопросов.* Каким было поведение директора на совещании? Что он сказал или сделал для налаживания деловых контактов с сотрудниками? Какие управленческие решения он принял при подведении итогов первого оперативного совещания?
- 6) *Подведение итогов.* Выводы экспертов (наблюдателей). Самооценка. Решили ли поставленные задачи, достигли ли целей.

5. Деловая-игра

Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Критерии оценивания. При оценивании работы обучающегося учитывается следующее:

- масштабность, глубина и оригинальность суждений;
- аргументированность, взвешенность и конструктивность предложений;
- умение вести дискуссию;
- умение отстаивать свое мнение;
- активность в обсуждении;
- общая культура и эрудиция.

Примерный сценарий деловой-игры.

Публичное выступление. Моделирование ситуации публичного выступления. Каждый студент выходит в центр круга и выполняет четыре этапа вступления в контакт:

- 1) выход;
- 2) «обустройство пространства»;
- 3) установление контакта глаз с аудиторией;
- 4) приветствие, произнесение своего имени и темы выступления. После каждого выступления проводится групповое обсуждение.

**Приложение 5
к рабочей программе**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ
на заседании Педагогического совета колледжа

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ**

по дисциплине

Психология общения

Билеты для зачета

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 1

1. Теоретический вопрос

Дайте определение понятия «психология общения». Проследите исторический путь её возникновения. С какими науками связана психология общения, почему?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Конформизм означает ...
 - а) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
 - б) полное отрицание группы, ее норм и мнений
 - в) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Нонконформизм – это ...
 - а) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
 - б) полное отрицание группы, ее норм и мнений
 - в) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
3. Какая личностная переменная, наиболее устойчиво связана с убеждаемостью?

3. Практическое задание

Можно ли согласиться с прагматичным Дж. Рокфеллером, который говорит: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 2

1. Теоретический вопрос

На какой основе строятся общественные и межличностные отношения? В чём их отличие, какая существует связь между ними?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Условие обязательное для коммуникативного влияния как результата обмена информацией:

- а) Коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе никогда не меняются местами.
- б) Отсутствие коммуникативных барьеров.
- в) Обладание единой или сходной системой кодификации и декодификации.
- г) Использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные.

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Бытующие мнения о том, что все «англичане чопорны», «испанцы темпераментны», «русские открытые» и т.д., можно отнести к:

- а) Этническим стереотипам
- б) Эмоционально-эстетическим стереотипам
- в) Статусным стереотипам
- г) Конституционально-антропологическим стереотипам

3. Как называется общение, в рамках которого присутствует желание и умение человека выразить свою точку зрения и учесть позиции других

3. Практическое задание

Проанализируйте, как окружающие организуют пространство общения с Вами. Чем это обусловлено?

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 3

1. Теоретический вопрос

Какое место занимает общение в системе межличностных и общественных отношений? Приведите примеры.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Бытующие мнения о том, что все «англичане чопорны», «испанцы темпераментны», «русские открытые» и т.д., можно отнести к:

- а) Этническим стереотипам
- б) Эмоционально-эстетическим стереотипам
- в) Статусным стереотипам
- г) Конституционально-антропологическим стереотипам

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Принцип, требующий рассматривать психические явления в постоянном изменении, движении, называется принципом ...

- а) объективности
- б) развития
- в) перехода количественных изменений в качественные
- г) детерминизма

3. К этому виду относятся все конфликтные ситуации, затрагивающие проблемы распределения

3. Практическое задание

По отношению к какому типу собеседника будут верными следующие слова: «Не пытайтесь изменить людей; примите их такими, какие они есть, и надейтесь на то, что они изменятся?»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 4

1. Теоретический вопрос

Дайте несколько определений общения. Какое определение общения, по-вашему, наиболее полно отражает его содержание?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Постоянно действующее совещание:

- а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
- б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Умение слушать для руководителя ...

- а) не столь уж и важно, поскольку он отдает распоряжения
- б) важно для расширения кругозора
- в) важно для организации сотрудничества
- г) важно, поскольку он тоже является исполнителем

3. Как называется невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия

3. Практическое задание

Согласны ли вы с мнением, что наличие конфликта в организации есть показатель слабости руководства этой организацией?

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 5

1. Теоретический вопрос

Перечислите и охарактеризуйте основные цели и функции общения.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. На чем основываются социально-психологические методы управления?

- а) на воздействии на сознание и социальные условия.
- б) на морально-психологическом климате;
- в) на законодательных и нормативных актах;
- г) на материальном интересе работников;

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Частичным разрешением конфликта является:

- а) Устранение конфликтного поведения
- б) Устранение противоречия
- в) Переструктурирование имеющихся мотивов, ценностей, установок
- г) Преобразование ситуации

3. Какая наука изучает жесты

3. Практическое задание

Определите свою типичную стратегию поведения в конфликте.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 6

1. Теоретический вопрос

Как можно описать феномен потребности в общении? Считается ли данная потребность врождённой, почему?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Частичным разрешением конфликта является:
 - а) Устранение конфликтного поведения
 - б) Устранение противоречия
 - в) Переструктурирование имеющихся мотивов, ценностей, установок
 - г) Преобразование ситуации
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Перцептивная сторона общения включает в себя
 - а) проявление тревожности
 - б) процесс формирования образа другого человека
 - в) демонстрацию креативного поведения
3. Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты)

3. Практическое задание

Определите, какой тип общения описан в рассказе и о каких потребностях идёт речь? Какие критерии удовлетворённости общением здесь представлены? Обоснуйте свой ответ.

«Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант: спать в одной кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, явился его сосед, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похваляться своими торговыми успехами.

- А как ваши дела? – спросил затем фермер.

- Не могу похвастать, - отвечал Свифт, смертельно хотевший спать, - за эту неделю вздернул только шестерых.

- Как вздернул?! – оторопел тот. – Что же это за дела у вас такие?

- Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток...

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянулся на кровати»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 7

1. Теоретический вопрос

Какие виды общения вы знаете? Приведите примеры на каждый из них.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) знание индивидуальных особенностей партнера
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Обратная связь в процессе коммуникации может быть

- а) директивной и недирективной
- б) прямой и косвенной
- в) положительной и отрицательной
- г) оценочной и безоценочной

3. Как называется эффект, при котором у человека ярко выражены такие личностные характеристики, как желчность, упрямство, подозрительность, чаще замечают эти черты у других людей.

3. Практическое задание

Проанализируйте ситуацию, данную ниже, используя материал о коммуникативных барьерах.

«Доклад кончился, и председательствующий профессор Дробыш предложил задавать вопросы. Первым поднялся Пятаков:

- Скажите, пожалуйста, ваш молоток не очень сильно трясет?»

Докладчик, услышав вопрос, оторопело захлопал глазами. Его путь в науку пролегал через среднюю с уклоном и высшую школы. С живым производственным он встретился впервые. Наступила томительная пауза. На помощь молодому коллеге пришел многоопытный профессор Дробыш:

- Товарищ имеет в виду, - пояснил он, - в какой степени одна из важнейших характеристик установки – вибрационная константа – соответствует условиям применения, исключающего негативное воздействие виброфактора на исполнителя.

- Вопрос понял, - облегченно кивнул головой кандидат. - Поясняю. В результате проведенных экспериментов удалось выяснить, что частотная амплитуда среднеквадратичной погрешности отклонения рабочей поверхности от мнимой геометрической оси совпадает с математическим ожиданием результата, поэтому есть все основания предполагать, что данное соответствие действительно имеет место.

Теперь захлопал глазами Пятаков. На помощь опять поспешил профессор:

- Докладчик считает, что работать молотком можно. У вас еще есть вопросы?»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 8

1. Теоретический вопрос

Какие выделяют уровни общения? На каком уровне возможно диалогическое и манипулятивное общение?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. на каких уровнях может разворачиваться конфликт
 - а) индивида
 - б) индивида и группы
 - в) индивида, группы, комитета, организации
 - г) индивида, группы и организации
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Что является важным достоинством группового решения
 - а) эффект синергии
 - б) эффект масштаба
 - в) скорость
 - г) ответственность
3. Как называется передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия

3. Практическое задание

В приведённых ниже высказываниях отметьте те, в которых наблюдения и оценки смешаны (делаются ненаблюдаемые заключения), и те, в которых наблюдения отделены от оценок (говорится о реально наблюдаемых действиях).

- Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.
- Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.
- Ты наивен.
- Нельзя быть таким женоненавистником.
- Ты подписал контракт, не спросив мнения других.
- Ты никогда не думаешь о других.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 9

1. Теоретический вопрос

Назовите основные стили общения. Приведите примеры из вашей повседневной жизни разных стилей общения.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Что является важным достоинством группового решения

- а) эффект синергии
- б) эффект масштаба
- в) скорость
- г) ответственность

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Укажите классификацию по каналам общения

- а) Формальные и неформальные
- б) Вербальные и невербальные
- в) Нисходящие и восходящие
- г) Вертикальные, горизонтальные и диагональные

3. Как называется постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении

3. Практическое задание

Вспомните конфликтную ситуацию, в которой стратегией поведения одного из участников были бы:

- доминирование;
- уход;
- сотрудничество;
- уступчивость;
- компромисс.

Опишите альтернативные способы поведения в данной ситуации. Какой вариант будет наиболее конструктивным?

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 10

1. Теоретический вопрос

Какая особенность существует в определении понятия «общение» отечественной психологической школой?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. На чём основана власть специалиста?

- а) на владении особыми экспертными знаниями, навыками и опытом;
- б) на взаимопомощи;
- в) на особом внимании к вопросам эффективности производства;
- г) на осуществлении постоянного контроля за деятельностью членов трудового коллектива.

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг.

- а) Языковой
- б) Культурный
- в) Различия в статусе
- г) Личностный

3. У какого вида коммуникации ограничена возможность обратной связи

3. Практическое задание

Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. План, который вы подготовили, кажется вам более продуманным. Ваши действия:

- если другие меня поддержат, то предложу свой план;
- разумеется, я предложу свой план;
- боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 11

1. Теоретический вопрос

Как можно доказать существование связи общения и деятельности? Приведите примеры.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Отличительная черта отечественной психологии — использование категории...

- а) деятельности
- б) подкрепления
- в) интроспекции
- г) бессознательного

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) обобщение
- б) самоактуализация
- в) идентификация
- г) стереотипизация

3. Как называются затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информации

3. Практическое задание

Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

Между коллегами разгорелся жаркий спор. В каком случае целесообразно включиться в обсуждение:

- только если это не испортит отношения с коллегами;
- если обсуждается принципиальный вопрос;
- в любом случае.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 12

1. Теоретический вопрос

Дайте определение вербальной и невербальной коммуникации. Что между ними общего?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) обобщение
- б) самоактуализация
- в) идентификация
- г) стереотипизация

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Силье руководства характеризует ...

- а) связь кооперации и координации
- б) схему подчиненности и ответственности
- в) форму взаимоотношений руководителей и сотрудников

3. Как называется дистанция 50-120 см при общении

3. Практическое задание

Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

В рамках совещания рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и явные ошибки. Одна сторона отстаивает свои идеи, другая – стремится указать на ошибки. Обсуждение может привести к конфликту. Как следует поступить:

- выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 13

1. Теоретический вопрос

Расскажите, как происходит процесс передачи вербальной информации.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) обобщение
- б) самоактуализация
- в) идентификация
- г) стереотипизация

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Стилль руководства характеризует ...

- а) связь кооперации и координации
- б) схему подчиненности и ответственности
- в) форму взаимоотношений руководителей и сотрудников

3. Как называются факторы, вызывающие помехи в процессе коммуникации из-за явлений, протекающих во внешней среде

3. Практическое задание

Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

Вы видите, что сотрудники нарушают правило внутреннего распорядка в организации. Вы знаете, что это вспыльчивые и эмоциональные люди. Как вы отреагируете:

- сделаю им замечание;
- не сделаю замечания;
- напишу докладную записку их руководителю.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 14

1. Теоретический вопрос

При каких условиях процесс передачи вербальной информации становится более эффективным?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Отличительная черта отечественной психологии — использование категории...

- а) деятельности
- б) подкрепления
- в) интроспекции
- г) бессознательного

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) обобщение
- б) самоактуализация
- в) идентификация
- г) стереотипизация

3. Какое направление в психологии, изучает проблемы развития личности, её активность, самоактуализацию и самосовершенствование, свободу выбора и стремление к высшим ценностям.

3. Практическое задание

Можно ли согласиться с прагматичным Дж. Рокфеллером, который говорит: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 15

1. Теоретический вопрос

Как с помощью речевых средств можно демонстрировать социальный статус и регулировать социальные отношения между общающимися?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг.

- а) Языковой
- б) Культурный
- в) Различия в статусе
- г) Личностный

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Отличительная черта отечественной психологии — использование категории...

- а) деятельности
- б) подкрепления
- в) интроспекции
- г) бессознательного

3. Как называется краткое, стандартизированное психологическое испытание, в результате которого делается попытка оценить тот или иной психологический процесс или личность в целом

3. Практическое задание

Проанализируйте, как окружающие организуют пространство общения с Вами. Чем это обусловлено?

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 16

1. Теоретический вопрос

Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. На чём основана власть специалиста?

- а) на владении особыми экспертными знаниями, навыками и опытом;
- б) на взаимопомощи;
- в) на особом внимании к вопросам эффективности производства;
- г) на осуществлении постоянного контроля за деятельностью членов трудового коллектива.

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг.

- а) Языковой
- б) Культурный
- в) Различия в статусе
- г) Личностный

3. Как называется нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

3. Практическое задание

По отношению к какому типу собеседника будут верными следующие слова: «Не пытайтесь изменить людей; примите их такими, какие они есть, и надейтесь на то, что они изменятся?»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 17

1. Теоретический вопрос

Перечислите и охарактеризуйте известные вам системы невербальной коммуникации.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Что является важным достоинством группового решения
а) эффект синергии
б) эффект масштаба
в) скорость
г) ответственность
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Укажите классификацию по каналам общения
а) Формальные и неформальные
б) Вербальные и невербальные
в) Нисходящие и восходящие
г) Вертикальные, горизонтальные и диагональные
3. В рамках какого общения человек ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности.

3. Практическое задание

Согласны ли вы с мнением, что наличие конфликта в организации есть показатель слабости руководства этой организацией?

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 18

1. Теоретический вопрос

Назовите и охарактеризуйте коммуникативные барьеры.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. на каких уровнях может разворачиваться конфликт

- а) индивида
- б) индивида и группы
- в) индивида, группы, комитета, организации
- г) индивида, группы и организации

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Что является важным достоинством группового решения

- а) эффект синергии
- б) эффект масштаба
- в) скорость
- г) ответственность

3. Как называется поведение личности характеризующееся полным отрицанием группы, ее норм и мнений

3. Практическое задание

Определите свою типичную стратегию поведения в конфликте.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 19

1. Теоретический вопрос

Чем отличается способность слушать от способности слышать?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Обратная связь в процессе коммуникации может быть

- а) директивной и недирективной
- б) прямой и косвенной
- в) положительной и отрицательной
- г) оценочной и безоценочной

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. на каких уровнях может разворачиваться конфликт

- а) индивида
- б) индивида и группы
- в) индивида, группы, комитета, организации
- г) индивида, группы и организации

3. Как называется группа, в которой поведение членов и их положение строго регламентировано правилами организации

3. Практическое задание

Определите, какой тип общения описан в рассказе и о каких потребностях идёт речь? Какие критерии удовлетворённости общением здесь представлены? Обоснуйте свой ответ.

«Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант: спать в одной кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, явился его сосед, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похваляться своими торговыми успехами.

- А как ваши дела? – спросил затем фермер.

- Не могу похвастать, - отвечал Свифт, смертельно хотевший спать, - за эту неделю вздернул только шестерых.

- Как вздернул?! – оторопел тот. – Что же это за дела у вас такие?

- Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток...

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянулся на кровати»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 20

1. Теоретический вопрос

Почему при передаче информации от одного человека к другому происходит её искажение?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) знание индивидуальных особенностей партнера
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Обратная связь в процессе коммуникации может быть

- а) директивной и недирективной
- б) прямой и косвенной
- в) положительной и отрицательной
- г) оценочной и безоценочной

3. Как называется целенаправленное, планомерно осуществляемое восприятие объектов, в познании которых заинтересована личность

3. Практическое задание

Проанализируйте ситуацию, данную ниже, используя материал о коммуникативных барьерах.

«Доклад кончился, и председательствующий профессор Дробыш предложил задавать вопросы. Первым поднялся Пятаков:

- Скажите, пожалуйста, ваш молоток не очень сильно трясет?»

Докладчик, услышав вопрос, оторопело захлопал глазами. Его путь в науку пролегал через среднюю с уклоном и высшую школы. С живым производственником он встретился впервые. Наступила томительная пауза. На помощь молодому коллеге пришел многоопытный профессор Дробыш:

- Товарищ имеет в виду, - пояснил он, - в какой степени одна из важнейших характеристик установки – вибрационная константа – соответствует условиям применения, исключающего негативное воздействие виброфактора на исполнителя.

- Вопрос понял, - облегченно кивнул головой кандидат. - Поясняю. В результате проведенных экспериментов удалось выяснить, что частотная амплитуда среднеквадратичной погрешности отклонения рабочей поверхности от мнимой геометрической оси совпадает с математическим ожиданием результата, поэтому есть все основания предполагать, что данное соответствие действительно имеет место.

Теперь захлопал глазами Пятаков. На помощь опять поспешил профессор:

- Докладчик считает, что работать молотком можно. У вас еще есть вопросы?»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 21

1. Теоретический вопрос

В чём отличие активного рефлексивного стиля слушания от эмпатического?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Частичным разрешением конфликта является:

- а) Устранение конфликтного поведения
- б) Устранение противоречия
- в) Переструктурирование имеющихся мотивов, ценностей, установок
- г) Преобразование ситуации

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Перцептивная сторона общения включает в себя

- а) проявление тревожности
- б) процесс формирования образа другого человека
- в) демонстрацию креативного поведения

3. Какая личностная переменная, наиболее устойчиво связана с убеждаемостью?

3. Практическое задание

В приведённых ниже высказываниях отметьте те, в которых наблюдения и оценки смешаны (делаются ненаблюдаемые заключения), и те, в которых наблюдения отделены от оценок (говорится о реально наблюдаемых действиях).

- Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.
- Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.
- Ты наивен.
- Нельзя быть таким женоненавистником.
- Ты подписал контракт, не спросив мнения других.
- Ты никогда не думаешь о других.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 22

1. Теоретический вопрос

Дайте определение межличностного влияния. Какие основные виды влияния вы знаете?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. На чем основываются социально-психологические методы управления?

- а) на воздействии на сознание и социальные условия.
- б) на морально-психологическом климате;
- в) на законодательных и нормативных актах;
- г) на материальном интересе работников;

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Частичным разрешением конфликта является:

- а) Устранение конфликтного поведения
- б) Устранение противоречия
- в) Переструктурирование имеющихся мотивов, ценностей, установок
- г) Преобразование ситуации

3. Как называется общение, в рамках которого присутствует желание и умение человека выразить свою точку зрения и учесть позиции других

3. Практическое задание

Вспомните конфликтную ситуацию, в которой стратегией поведения одного из участников были бы:

- доминирование;
- уход;
- сотрудничество;
- уступчивость;
- компромисс.

Опишите альтернативные способы поведения в данной ситуации. Какой вариант будет наиболее конструктивным?

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 23

1. Теоретический вопрос

Дайте определение психологического и личностного влияния. В чём их отличия?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Умение слушать для руководителя ...

- а) не столь уж и важно, поскольку он отдаёт распоряжения
- б) важно для расширения кругозора
- в) важно для организации сотрудничества
- г) важно, поскольку он тоже является исполнителем

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. На чем основываются социально-психологические методы управления?

- а) на воздействии на сознание и социальные условия.
- б) на морально-психологическом климате;
- в) на законодательных и нормативных актах;
- г) на материальном интересе работников;

3. К этому виду относятся все конфликтные ситуации, затрагивающие проблемы распределения

3. Практическое задание

Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. План, который вы подготовили, кажется вам более продуманным. Ваши действия:

- если другие меня поддержат, то предложу свой план;
- разумеется, я предложу свой план;
- боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 24

1. Теоретический вопрос

Охарактеризуйте основные техники противостояния влиянию. Приведите примеры.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Постоянно действующее совещание:

- а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
- б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Умение слушать для руководителя ...

- а) не столь уж и важно, поскольку он отдает распоряжения
- б) важно для расширения кругозора
- в) важно для организации сотрудничества
- г) важно, поскольку он тоже является исполнителем

3. Как называется невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия

3. Практическое задание

Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

Между коллегами разгорелся жаркий спор. В каком случае целесообразно включиться в обсуждение:

- только если это не испортит отношения с коллегами;
- если обсуждается принципиальный вопрос;
- в любом случае.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 25

1. Теоретический вопрос

В чём заключается специфика массовой коммуникации как вида общения?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Бытующие мнения о том, что все «англичане чопорны», «испанцы темпераментны», «русские открытые» и т.д., можно отнести к:

- а) Этническим стереотипам
- б) Эмоционально-эстетическим стереотипам
- в) Статусным стереотипам
- г) Конституционально-антропологическим стереотипам

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Принцип, требующий рассматривать психические явления в постоянном изменении, движении, называется принципом ...

- а) объективности
- б) развития
- в) перехода количественных изменений в качественные
- г) детерминизма

3. Какая наука изучает жесты

3. Практическое задание

Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

В рамках совещания рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и явные ошибки. Одна сторона отстаивает свои идеи, другая – стремится указать на ошибки. Обсуждение может привести к конфликту. Как следует поступить:

- выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 26

1. Теоретический вопрос

Какие основные факторы убеждающего сообщения вы знаете? Дайте их характеристику.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Условие обязательное для коммуникативного влияния как результата обмена информацией:

- а) Коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе никогда не меняются местами.
- б) Отсутствие коммуникативных барьеров.
- в) Обладание единой или сходной системой кодификации и декодификации.
- г) Использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные.

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Бытующие мнения о том, что все «англичане чопорны», «испанцы темпераментны», «русские открытые» и т.д., можно отнести к:

- а) Этническим стереотипам
- б) Эмоционально-эстетическим стереотипам
- в) Статусным стереотипам
- г) Конституционально-антропологическим стереотипам

3. Какое общение направленно на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты)

3. Практическое задание

Выберите вариант поведения в приведённой ниже конфликтной ситуации. Обоснуйте свой выбор.

Вы видите, что сотрудники нарушают правило внутреннего распорядка в организации. Вы знаете, что это вспыльчивые и эмоциональные люди. Как вы отреагируете:

- сделаю им замечание;
- не сделаю замечания;
- напишу докладную записку их руководителю.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 27

1. Теоретический вопрос

Охарактеризуйте механизмы взаимопонимания в процессе общения: идентификация, эмпатия, рефлексия.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Нонконформизм – это ...
 - а) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
 - б) полное отрицание группы, ее норм и мнений
 - в) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Условие обязательное для коммуникативного влияния как результата обмена информацией:
 - а) Коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе никогда не меняются местами.
 - б) Отсутствие коммуникативных барьеров.
 - в) Обладание единой или сходной системой кодификации и декодификации.
 - г) Использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные.
3. Как называется эффект, при котором у человека ярко выражены такие личностные характеристики, как желчность, упрямство, подозрительность, чаще замечают эти черты у других людей.

3. Практическое задание

Можно ли согласиться с прагматичным Дж. Рокфеллером, который говорит: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 28

1. Теоретический вопрос

Приведите примеры эффектов социального восприятия: эффект установки, эффект ореола, эффект первичности и новизны, эффект стереотипизации.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Конформизм означает ...
 - а) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
 - б) полное отрицание группы, ее норм и мнений
 - в) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Нонконформизм – это ...
 - а) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
 - б) полное отрицание группы, ее норм и мнений
 - в) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
3. Как называется передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия

3. Практическое задание

Проанализируйте, как окружающие организуют пространство общения с Вами. Чем это обусловлено?

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 29

1. Теоретический вопрос

Какова роль первого впечатления в общении? Какие приёмы существуют для формирования положительного первого впечатления?

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Нонконформизм – это ...

- а) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
- б) полное отрицание группы, ее норм и мнений
- в) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе

2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Условие обязательное для коммуникативного влияния как результата обмена информацией:

- а) Коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе никогда не меняются местами.
- б) Отсутствие коммуникативных барьеров.
- в) Обладание единой или сходной системой кодификации и декодификации.
- г) Использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные.

3. Как называется постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении

3. Практическое задание

По отношению к какому типу собеседника будут верными следующие слова: «Не пытайтесь изменить людей; примите их такими, какие они есть, и надейтесь на то, что они изменятся?»»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина	Психология общения
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет
Составил	В.В. Яковлев преподаватель

БИЛЕТ № 30

1. Теоретический вопрос

Дайте определение дефектов общения. Как они преодолеваются? Приведите примеры.

2. Тестовое задание

1. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. Умение слушать для руководителя ...
 - а) не столь уж и важно, поскольку он отдает распоряжения
 - б) важно для расширения кругозора
 - в) важно для организации сотрудничества
 - г) важно, поскольку он тоже является исполнителем
2. Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. На чем основываются социально-психологические методы управления?
 - а) на воздействии на сознание и социальные условия.
 - б) на морально-психологическом климате;
 - в) на законодательных и нормативных актах;
 - г) на материальном интересе работников;
3. У какого вида коммуникации ограничена возможность обратной связи

3. Практическое задание

Согласны ли вы с мнением, что наличие конфликта в организации есть показатель слабости руководства этой организацией?

Сопоставление единиц ФГОС СПО и Профессионального стандарта

Наименование ФГОС СПО	Наименование Профессионального стандарта:	Выводы
38.02.07. Банковское дело	171н специалист по ипотечному кредитованию	
Наименование учебной дисциплины Психология общения	Трудовая функция А/01.6 Предварительное сопровождение деятельности по ипотечному кредитованию	
Умения Использовать основные правила и нормы этикета в ситуациях делового общения	Умения Консультировать клиента по видам ипотечных кредитов	<i>Необходимо углубить умения</i>
Знания основные правила и нормы этикета в ситуациях делового общения	Знания Правила корпоративной банковской этики	<i>Необходимо расширить знания</i>

Наименование ФГОС СПО	Наименование Профессионального стандарта:	Выводы
38.02.07. Банковское дело	646н специалист по потребительскому кредитованию	
Наименование учебной дисциплины Психология общения	Трудовая функция А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредит и выбора кредитной программы	
Умения использовать эффекты социального восприятия, применять различные стратегии самопрезентации	Умения Предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями	<i>Необходимо углубить умения</i>
Знания эффекты социального восприятия, применять различные стратегии самопрезентации	Знания Правила делового общения с клиентами	<i>Необходимо расширить знания</i>

Наименование ФГОС СПО	Наименование Профессионального стандарта:	Выводы
38.02.07. Банковское дело	590н специалист по работе с просроченной задолженностью	
Наименование учебной дисциплины Психология общения	Трудовая функция А/03.5 Проведение переговоров с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и поручителями	
Умения Использовать навыки эффективного взаимодействия, различные стили поведения	Умения Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера	<i>Необходимо углубить умения</i>
Знания Знать принципы эффективного взаимодействия, различные стили поведения	Знания Основы теории и практики переговорного процесса	<i>Необходимо расширить знания</i>

Наименование ФГОС СПО	Наименование Профессионального стандарта:	Выводы
38.02.07. Банковское дело	645н специалист по платёжным услугам	
Наименование учебной дисциплины Психология общения	Трудовая функция А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов	
Умения использовать стратегии и модели общения в различных жизненных ситуациях	Умения Презентовать платёжные услуги клиентам и их представителям	<i>Необходимо углубить умения</i>
Знания стратегии и модели общения в различных жизненных ситуациях	Знания Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами	<i>Необходимо расширить знания</i>

Наименование ФГОС СПО	Наименование Профессионального стандарта:	Выводы
-----------------------	--	--------

38.02.07. Банковское дело	643н специалист по операциям на межбанковском рынке	
Наименование учебной дисциплины Психология общения	Трудовая функция С/02.7 Организация взаимодействия организаций с целью осуществления операций на межбанковском рынке	
Умения Использовать основные понятия, характеризующими этику общения в целом и этику делового общения в частности	Умения Устанавливать и поддерживать деловые контакты, связи, отношения, коммуникации с работниками организации по вопросам операций на межбанковском рынке	<i>Необходимо углубить умения</i>
Знания Основные понятия, характеризующими этику общения в целом и этику делового общения в частности	Знания Ключевые и обеспечивающие бизнес-процессы кредитной организации	<i>Необходимо расширить знания</i>

Наименование ФГОС СПО	Наименование Профессионального стандарта:	Выводы
38.02.07. Банковское дело	176н специалист по работе с залогами	
Наименование учебной дисциплины Психология общения	Трудовая функция А/01.6 Сбор документов, необходимых для проведения залоговой экспертизы и заключения договора залога	
Умения Использовать коммуникативными средствами передачи информации в процессе делового общения	Умения Осуществлять коммуникацию с клиентом	<i>Необходимо углубить умения</i>
Знания коммуникативные средствами передачи информации в процессе делового общения	Знания Правила корпоративной этики	<i>Необходимо расширить знания</i>

