

**Министерство образования Нижегородской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Областной многопрофильный техникум»**

**Комплект  
контрольно-оценочных средств  
учебной дисциплины**

**ОГСЭ.05  
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность  
43.02.11 Гостиничный сервис

**Ардатов  
2016г.**

**СОГЛАСОВАНО**  
Методической комиссией  
преподавателей

Протокол № \_\_\_\_\_  
От « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Председатель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор  
ГБПОУ Областной многопрофильный  
техникум

\_\_\_\_\_ Н.И.Курицын  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Контрольно-оценочные средства разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Психология делового общения соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис

Разработчик:  
Плотова О.Г. – преподаватель первой квалификационной категории

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Комплект оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Психология делового общения

Контрольно-оценочные средства разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Психология делового общения соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

Контрольно-оценочные средства включают материалы контрольной работы и экзамена.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ.

### 2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний

Предмет оценивания	Показатель оценки
-уметь эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;	-знать взаимосвязь общения и деятельности;
-уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;	-знать цели, функции, виды и уровни общения;
-уметь обеспечивать сплочение коллектива, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;	-знать роль и ролевые ожидания в общении;
-уметь ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя;	-знать технику и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
-уметь нести ответственность за результат выполнения заданий;	- знать этические принципы общения;
-уметь разрешать конфликт.	-знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### В процессе освоения учебной дисциплины обучающийся получит возможность повысить уровень сформированности общих компетенций:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга
- ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.
- ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
- ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
- ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
- ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
- ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

### **3. Оценка освоения учебной дисциплины:**

#### **3.1. Формы и методы оценивания контрольной работы**

Контрольной работы по вариантам в форме реферата.

Оценивание выполненной работы осуществляется по пятибалльной системе:

##### **3.1.2. Перечень тем контрольных работ.**

1. Формы регулирования поведения человека в современном обществе.
2. Общение как социально-психологическая категория.
3. Основы невербального общения.
4. Основные принципы этики деловых отношений.
5. Этика и социальная ответственность организаций.
6. Нормы поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
7. Закономерности и этические проблемы межличностных отношений.
8. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
9. Виды делового общения и управление процессом общения.
10. Этикет и имидж делового человека (мужчины/женщины).
11. Культура делового письма и характеристики, влияющие на его восприятие.
12. Визитная карточка в деловой и общественной жизни.
13. Правила проведения собеседования (с позиций работодателя и соискателя).
14. Правила подготовки и ведения деловой переписки/телефонных переговоров.
15. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
16. Культура и методы ведения дискуссии.
17. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
18. Правила конструктивной критики.
19. Конфликты: социальная роль, классификация, структура, стадии протекания, предпосылки.
20. Профилактика и разрешение конфликтов. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, картография конфликта.

#### **3.2. Формы и методы оценивания экзамена.**

3.2.1. Экзамен проводится по следующим вопросам:

1. Психология общения.
2. Общение: основные виды, субъекты и цели.
3. Сущность делового общения.
4. Функции делового общения.
5. Невербальные средства общения.
6. Вербальные средства общения.
7. Этапы делового общения.
8. Практические аспекты делового общения.
9. Типы личности и особенности их поведения.
10. Основные типы теорий личности.
11. Деловое общение в коллективе.
12. Коллектив и его социально-психологические особенности.

13. Основные ограничения, мешающие эффективной работе сотрудников.
14. Типы взаимоотношений в системе «руководитель подчиненный».
15. Структура коллектива.
16. Особенности лидерства.
17. Основные принципы и правила делового общения.
18. Этика делового общения.
19. Роль делового общения в жизнедеятельности людей.
20. История развития этики как науки.
21. Современные взгляды на этику делового общения.
22. Средства и способы повышения уровня делового общения.
23. Этика и культура делового общения.
24. Основные понятия этикета.
25. Правила этикета.
26. Правила поведения с иностранными партнерами по бизнесу.
27. Правила поведения в общественных местах.
28. Правила деловой переписки.
29. Виды деловой корреспонденции.
30. Этикет служебных, деловых отношений.
31. Деловые переговоры.
32. Подготовка к переговорам.
33. Проведение переговоров.
34. Рекомендации по созданию вариантов решения проблем.
35. Достижение соглашения.
36. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых 55.договоренностей.
37. Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета интересов.
38. Приемы, имеющие двойственный характер.
39. Имидж и социальные стереотипы.
40. Ролевое поведение в деловом общении.
41. Стресс в деловом общении.
42. Повышение стрессоустойчивости человека.

### 3.2.2. Условия проведения экзамена

Экзамен проводится в кабинете теоретического обучения.

Количество вариантов задания для экзаменуемых – каждому 1.

Время выполнения задания – 2 часа .

Оснащение не предусмотрено.

### 3.2.3. Задания для студентов

#### ОБРАЗЕЦ.

#### ГБПОУ Областной многопрофильный техникум

РАССМОТРЕНО на заседании комиссии _____ Протокол № _____ от _____ Председатель ЦК _____ _____	Экзамен по учебной дисциплине: ОГСЭ.05 Психология делового общения Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис	УТВЕРЖДАЮ _____ « ____ » _____ 20 ____ г.
---	---	---

#### Билет 1.

1. Тест
2. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Материал к 2 вопросу:

2. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

3. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

4. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение..

5. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

6. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

7. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

8. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

9. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

10. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

11. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

12. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

13. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

14. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

15. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

16. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

17. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

18. Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

19. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

20. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

21. Ваш знакомый мистер N долго готовился к публичному выступлению на конференции в другом городе и очень волновался по этому поводу, т. к. осознавал, что не является достаточно хорошим оратором. Пересилив страх и волнение, он всё же с горем пополам выдержал это своеобразное испытание. Теперь он спешит поделиться с Вами своим опытом для того, чтобы узнать, что он сделал правильно, а что – нет с точки зрения искусства публичного выступления. Вот что рассказал Ваш старый приятель мистер N:

«Когда я вышел на трибуну, чувствовал себя ужасно: жутко волнуясь, руки дрожат, колени подгибаются, сам весь в холодном поту. Но думаю: вида не подам, чтобы не ударить в грязь лицом. И говорю с этакой наигранной бодростью: *«Здравствуйте, леди и джентльмены! Прекрасная погода, не так ли? Надеюсь, вы чувствуете себя также бодро и весело, как и я!»*. Всё бы ничего, если бы не дрожь в голосе. Ну, думаю, непросто мне будет достойно речь произнести... Решил заранее извиниться, чтоб задобрить аудиторию. Говорю: *«Вы уж простите меня. Не успел толком подготовиться. Знаете ли, из-за того, что ночью плохо спал. У вас в городе весьма прескверные гостиницы»*. Чувствую – что-то не то говорю. Чтобы исправиться, продолжаю: *«Тем не менее, надеюсь, что мое выступление будет весьма полезным. Как люди пожилые и немало повидавшие на свете, Вы все понимаете, какими бесценными знаниями я обладаю»*. Вот все никак в толк не возьму, что это 45-50-летние дядьки и тетьки, которых было большинство в аудитории, так нахмурились и даже разобиделись. Ну прямо как дети малые. Тут

я еще больше стушевался и стал свой доклад по бумажке читать. Так вроде мне спокойнее было, с конспектом-то. Все равно хотелось побыстрее закончить и уйти. Как мог протараторил и быстренько вон с трибуны в зал. Вот как все было».

Основываясь на рассказе мистера N, *найдите и перечислите основные допущенные им коммуникативные ошибки (как минимум 7). В каких моментах выступления мистер N нарушил ораторскую этику? Дайте рекомендации, касающиеся правильной подготовки и организации публичного выступления.*

22. Вы сидите в небольшом кафе. За соседним столиком – молодые люди, разговаривают вполголоса. Вдруг пара переходит на крик, и вы становитесь невольным свидетелем сцены следующего содержания:

Она: Даже невозможно в выходной день спокойно в кафе посидеть! Когда ты наконец прекратишь по первому зову начальства бежать на работу?

Он: Прекрати! Я терпеть не могу, когда ты начинаешь закатывать истерики по поводу и без повода!

ОНА: Ты нахал! Это значит я здесь истеричка? Не выношу, когда ты начинаешь ставить мне диагнозы!

ОН: Ты меня вечно выводишь из себя. Когда ты научишься вести себя в публичном месте?

ОНА: Уж кто здесь нарочно злит меня – так это ты! Твоя ухмылочка меня просто бесит!

На этом бурный диалог прекращается, т. к. она выбегает из кафе.

*Какие трудности в процессе подачи обратной связи в ходе общения наблюдаются у молодых людей? Постарайтесь переформулировать фразы в оптимальную форму «Я-сообщений».*

23. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

- Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».
- А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.
- Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

24. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

- ....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)
- ..Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)
- [Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникову, засмеялся и проговорил:  
- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе!  
(Ф. М. Достоевский)
- Разговаривая, он, как на пружинах, подсакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось



недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

- Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)  
25. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.
- *Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то оцупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)*
- *Неволью я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они сцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)*
- *Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)*
- *Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)*

## **МАТЕРИАЛ тестов**

### Вариант 1

1. Согласны ли вы с определением:

*Общение* — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

3. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

4. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| а) императивное;   | д) диалогическое;     |
| б) интерактивное;  | е) все ответы верны;  |
| в) манипулятивное; | ж) все ответы неверны |
| г) перцептивное;   |                       |

5. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений):

- 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности;
- 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования.

Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выразить свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

6. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений;
- д) внутриличностная.

7. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

8. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

9. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

11. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

12. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

13. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация; в) все ответы верны;  
б) каузальная атрибуция; г) все ответы неверны.

14. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

- а) внешняя атрибуция; б) внутренняя атрибуция; в) стимульная атрибуция.

15. В учебнике по психологии (*Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А.* Психология— СПб., 2000) описывается такой эксперимент.

К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа. Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

- а) идентификация; в) атрибуция? г) каузальная атрибуция?  
б) аттракция; стереотипизация;

16. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

17. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль; б) ориентация на понимание.

18. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

- а) монологическое общение; б) диалогическое общение. Ответ поясните.

19. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это

- а) конкуренция; б) кооперация.

20. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация; б) конкуренция.

21. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением:

«Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения; б) интерактивная сторона общения;  
в) перцептивная сторона общения.

22. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего; б) от отношения говорящего к слушающему; в) от ситуации, в которой протекает общение; г) от отношения слушающего к говорящему; д) от личных особенностей слушающего; е) все позиции верны; ж) все позиции неверны.

23. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

24. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

25. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

### Вариант 2

1. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

2. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

3. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

- а) сентиментальным;
- б) скрывающим собственные намерения;
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

4. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

5. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

6. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

7. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

8. Укажите правильные ответы. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

9. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах.

10. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:
- руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
  - почесывание подбородка;
  - прикладывание рук к груди.
11. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:
- руки, скрещенные на груди;
  - указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
  - прикрытие рта ладонью.
12. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:
- открытости;
  - готовности;
  - защиты.
13. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:
- боязливого;
  - уверенного;
  - покорного.
14. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, ВЗГЛЯД отсутствующий?
- отсутствие интереса;
  - отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
  - недостаток уверенности.
15. Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:
- смирение, покорность;
  - страх;
  - сомнение;
  - переоценку;
  - все ответы верны;
  - все ответы неверны.
16. Укажите правильный ответ. При удивлении:
- брови подняты;
  - глаза широко открыты;
  - рот приоткрыт;
  - все ответы верны;
  - все ответы неверны.
17. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:
- желание действовать активно;
  - критическое оценивание;
  - задумчивость.
18. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:
- вовлеченность в проблему;
  - доверительность и согласие;
  - смущение и неуверенность.
19. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:
- культурные различия;
  - социально-возрастные различия;
  - половые различия.
20. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению!*
- в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
  - в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
  - партнер слышит только то, что хочет услышать;
  - в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
  - лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

21. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:

- а) эффективного общения;
- б) неэффективного общения.

22. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

23. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника комментариями
2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

24. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

25. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние(чувства, эмоц
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

### Вариант 3

1. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение; в) резюмирование;
- б) перефразирование; г) отражение чувств.

2. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

3. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблеме
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

4. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

- а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;
- б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;
- в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;
- г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

5. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

6. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

7. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

- а) «золотые слова»; б) «зеркало отношений»; в) «терпеливый слушатель».

8. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника; б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике; г) ориентироваться на ситуацию и обстановку; д) находить общее с собеседником; е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность; з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

9. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.

10. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

- а) принуждение; б) понимание; в) заинтересованность.

11. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога; б) в середине диалога;
- в) в начале диалога; г) в начале и конце диалога.

12. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

13. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информац
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

14. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

15. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров; б) коммуникативные барьеры;

в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

г) бестактность; д) неконтролируемость эмоционального состояния;

е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

76. Конфликтная ситуация — это:

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

б) накопившиеся противоречия; в) стечения обстоятельств.

16. *Конфликтогены* — это слова, действия (бездействия), которые:

а) способствуют возникновению конфликтов б) помогают разрешить конфликт.

17. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

18. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание; г) соперничество; д) приспособление.

19. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

20. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этою имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

21. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

а) компромисс; б) сотрудничество;

в) избегание; г) приспособление; д) соперничество.

Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

а) правда на вашей стороне;

б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;

в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать



свою точку зрения;

г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;

д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

23. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

24. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции;

д) учитывать интересы партнера по общению;

е) критически оценивать партнера.

25. 1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:

а) личность;

б) индивидуальность.

#### Вариант 4

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии.

1. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание.

2. Динамическая характеристика психической деятельности.

3. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к риску и действиям.

2. Укажите особенности, которые характеризуют *флегматика*:

а) повышенная активность; б) длительная работоспособность;

в) энергичность; г) сосредоточенность внимания;

д) вспыльчивость; е) молчаливость;

ж) терпеливость; з) общительность;

и) стойкие формы поведения; к) непоседливость;

л) быстрая переключаемость; м) бедность движений.

Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, неэргичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

Укажите особенности, которые характеризуют *холерика*:

- а) энергичность;б) выдержанность;
- в) переменчивость настроения;г) сосредоточенность внимания;
- д) общительность;е) подвижность;
- ж) порывистость в движениях;з) ровное и спокойное настроение;
- и) возбужденное состояние;к) невыразительность речи;
- л) быстрая приспособляемость к новой обстановке;м) громкая речь.

8. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

- а) сангвника;б) меланхолика;
- в) флегматика;г) холерика.

Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности — это:

- а) характер;б) темперамент.

6. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;б) темперамент;
- в) все ответы верны;г) все ответы неверны.

7. Основой характера является:

- а) воля;б) эмоции;в) способности.

8. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем

- а) свойства темперамента;б) волевые черты характера;
- в) все ответы верны;г) все ответы неверны.

9. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий — это:

- а) темперамент; б) характер; в) воля.

10. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) целеустремленности; б) самообладанию; в) самостоятельности; г) решительности; д) настойчивости.

1. Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.

2. Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при достижении целей.

3. Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели.

4. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.

5. Способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть.

11. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение приятных решений — это:

- а) настойчивость;
- б) самостоятельность;
- в) исполнительность.

12. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

- а) темперамент; б) волю; в) способности.

13. Способности проявляются:

- а) в знаниях, умениях, навыках;
- б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

14. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями;
- б) с задатками;
- в) со специальными способностями.

15. Высокий уровень развития специальных способностей называют:

- а) одаренностью;
  - б) талантливостью.
16. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту.
1. Сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.
  2. Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.
  3. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающие действия, мысли и поведение человека.
  4. Явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе.
17. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:
- а) астенические;
  - б) стенические.
18. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:
- а) для холерика;
  - б) для сангвиника;
  - в) для флегматика;
  - г) для меланхолика.
19. Укажите правильный ответ. Научные работы по клонированию сопровождаются:
- а) интеллектуальными чувствами;
  - б) нравственными;
  - в) эстетическими;
  - г) все ответы верны;
  - д) все ответы неверны.
20. Мимика и пантомимика:
- а) помогают общению;
  - б) препятствуют общению;
  - в) ни помогают, ни препятствуют.
21. Проявление эмоций зависит:
- а) от воспитания;
  - б) от темперамента;
  - в) от привычек;
  - г) от принятых правил приличия;
  - д) все ответы верны;
  - е) все ответы неверны.
22. Волевые действия проявляются в умении:
- а) контролировать свои эмоции;
  - б) сдерживать себя;
  - в) проявлять терпение;
  - г) все ответы верны;
  - д) все ответы неверны.
23. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:
- а) по вербальным средствам общения;
  - б) по невербальным средствам общения;
  - в) все ответы верны;
  - г) все ответы неверны.
24. Назовите вербальные средства общения
- а) мимика
  - б) речь
  - в) взгляд
  - г) поза
  - д) жест
25. Укажите составные элементы формулы конфли
- а) участники
  - б) объекты
  - в) индивид
  - г) конфликтная ситуация
  - д) рабочая группа
  - е) инцидент

## **Литература:**

### **Для обучающихся**

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2013 Рекомендовано  
ФГУ «ФИРО» № 124 от 28 апреля 2009 г.

12. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2007 Допущено  
Министерством образования и науки РФ

13. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2007 Допущено Министерством  
образования и науки РФ

### **Для преподавателей**

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2013 Рекомендовано  
ФГУ «ФИРО» № 124 от 28 апреля 2009 г.

12. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2007 Допущено  
Министерством образования и науки РФ

13. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2007 Допущено Министерством  
образования и науки РФ