

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
общей и социальной психологии

 Гайдар К.М.
подпись

22.04.2024

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОГСЭ.05 Психология общения

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

33.02.01 Фармация

Код и наименование специальности

естественнонаучный

Профиль подготовки (технический, естественнонаучный, социально-экономический, гуманитарный)

Фармацевт

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: **2025-2026**

Семестр(ы): **3**

Рекомендована: Научно-методическим советом факультета философии и психологии

(Наименование рекомендующей структуры)

протокол 24.04.2024 № 1400-04

Составители ФОС: Есманская Наталья Евгеньевна, кандидат психологических наук, доцент

(ФИО, должность, ученая степень и (или) ученое звание)

2024 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ **ОГСЭ.05 Психология общения**

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 33.02.01 «Фармация», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2021 г. N 449 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.01 «Фармация» и в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме выполнения заданий на практических занятиях, докладов, билетов.

ФОС разработаны на основании положений:

1. П ВГУ 0.0.30 – 2015 Положение об ученом совете факультета /института/ филиала ВГУ

2. П ВГУ 2.2.04 – 2016 Положение о формировании фонда оценочных средств для аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования Воронежского государственного университета

3. П ВГУ 2.2.01 – 2015 Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности, текущей, промежуточной и итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования в Воронежском государственном университете

1. Цели и задачи общеобразовательной учебной дисциплины – требования к результатам освоения:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **иметь**

практический опыт:

по реализации лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента;
оказанию первой помощи пострадавшим при состояниях и заболеваниях,
угрожающих жизни и здоровью граждан

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

использовать основные научные положения в области психологии общения и
взаимодействия между людьми; использовать знания о психологических
закономерностях формирования представлений о человеке; анализировать
перспективы практического приложения достижений психологии общения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

основные теоретические положения и концепции отечественной и зарубежной
психологии общения, методы и приемы эффективной коммуникации

2. Условия аттестации: аттестация проводится в форме зачета с оценкой по завершению освоения учебного материала.

Время аттестации:

подготовка 20 мин.;
выполнение 3 часа 25 мин.;
оформление и сдача 15 мин.;
всего 4 часа 00 мин.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ПК 1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента
ПК 1.4	Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций
ПК 1.5	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии

	для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

3. Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
№1	Тема 1. Введение в учебную дисциплину. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.	ОК 04, ОК 06, ПК 1.3	Практическое занятие № 1. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
№2	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении. Виды и характеристики социальных ролей.	ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, 1.5	Практическое занятие № 2. Понятие социальной роли и ролевых ожиданий.
№3	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Конструктивные и деструктивные способы управления	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, 1.5	Практическое занятие № 3. Формирование навыков ведения переговоров.

	конфликтами. Переговоры.		
Промежуточная аттестация в форме <i>зачета с оценкой</i>		Комплект КИМ	
Промежуточная аттестация		Комплект КИМ №1	

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

Примеры заданий для практических занятий к разделам дисциплины "Психология
общения"

**Комплект заданий для практического занятия № 1
Вариант №1**

- 1. Что понимают под процессом установления и развития контактов среди людей –**
- 2. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:**
 1. неформальное общение
 2. деловое общение
 3. конфиденциальное общение
 4. нет правильного ответа
- 3. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:**
 1. восприятие
 2. коммуникация
 3. взаимодействие
 4. эмпатия
 4. вербальные и невербальные
- 4. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:**
 1. аккуратность
 2. обширные интересы
 3. вежливость
 4. отсутствие ассертивности
- 5. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:**

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

6. Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника
4. не принимайте позы обороны

7. Слушатель оценивает у оратора следующее:

1. Как вы держитесь на трибуне?
2. Как вы говорите?
3. Как вы одеты?
4. Все ответы правильные

8. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерефлексивное слушание
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание

9. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

1. интимная
2. личная
3. социальная
4. публичная

10. Самая удобная позиция для торгового агента во время презентации товара – это:

1. позиция сотрудничества
2. угловая позиция
3. позиция соперничества
4. независимая позиция

11. К основным требованиям к речи как вербальному средству общения не относят:

1. говорить в среднем темпе
2. говорить разборчиво
3. сначала думать, а потом говорить
4. высказываться коротко

12. Речь часто слабая и тихая, иногда снижающаяся до шепота характерна для:

1. сангвиника
2. холерика
3. флегматика
4. меланхолика

13. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая
2. слишком громкая
3. слишком медленная
4. неразборчивая

14. Мимика обеспечивает окружающих информацией об:

1. интеллектуальных способностях личности
2. эмоциональном состоянии индивида
3. волевых возможностях личности
4. нет правильного ответа

15. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
4. все ответы правильные

16. К жестам оценки не относят:

1. жесты с очками
2. пощипывание переносицы
3. потирание глаз
4. подбородок опирается на ладонь

17. Суженный или прищуренный взгляд – это:

1. обнаруживает чувство превосходства
2. либо сконцентрированное пристальное наблюдение, либо коварность и хитрость
3. скепсис, недоверие
4. признак инертности, равнодушия

18. Покачивание, приподнимание на носки:

1. потребность в самоутверждении
2. характерно для сильного, уравновешенного человека
3. подготовка к активному движению, действию, агрессивная установка
4. нет правильного ответа

19. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

20. Состояния человеческого Я:

1. детское Я
2. родительское Я
3. взрослое Я
4. все ответы правильные

21. Дайте определения механизмам познания другого человека в процессе общения. Приведите примеры.

22. Ниже приведены утверждения. Оцените их с точки зрения правильности и неправильности.

1. В большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно.
2. Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними.
3. Авторитетная личность менее подвержена предрассудкам, чем прочие люди.
4. Достижение человеком власти чаще всего зависит от обстоятельств или даже от случая, а не от его внутренних качеств.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА)

оценка	критерий
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение менее 50% заданий
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение 50-60% заданий
ХОРОШО	Правильное выполнение 70-80% заданий
ОТЛИЧНО	Правильное выполнение 90% заданий

Составители:

Есманская Н.Е.
преподаватель кафедры общей и социальной
психологии

подпись

Комплект заданий для практического занятия № 1 Вариант №2

1. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество

2. К основным принципам, на которых строится деловой разговор, не относят:

1. искусное использование методов внушения и убеждения
2. создание атмосферы взаимного доверия
3. умение заинтересовать собеседника
4. умение навязать свою точку зрения собеседнику

3. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные

4. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:

1. твёрдая память

2. эмоциональность
3. интроверсия
4. гибкий ум

5. Как произносить речи, не подчиняющие аудиторию:

1. поднявшись на трибуну, сразу начинайте
2. оратором может быть человек любого темперамента
3. пользуйтесь средствами невербальных коммуникаций
4. приводите во время выступления много интересных примеров

6. Как избавиться от агрессивности во время разговора?

1. сдерживайтесь в меру
2. если устали, извинитесь
3. задавайте вопросы
4. не спешите возражать

7. Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу

8. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные
4. движения тела человека и визуальный контакт

9. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. интимная
2. социальная
3. личная
4. публичная

10. В условиях скученности людей не рекомендуется:

1. разговаривать даже со знакомыми
2. проявлять эмоции
3. в упор смотреть на других
4. все ответы правильные

11. В процессе общения ближе старается подойти к собеседнику:

1. экстраверт
2. лицо с более высоким должностным статусом
3. невысокий мужчина
4. высокая женщина

12. Речь спокойная, равномерная с остановками, без резко выраженных эмоций и мимики характерна для:

1. сангвиника
2. холерика
3. флегматика

4. меланхолика

13. Речь громкая и отчётливая, часто сопровождаемая жестами и выразительной мимикой характерна для:

1. сангвиника
2. холерика
3. флегматика
4. меланхолика

14. Речь, состоящая из длинных фраз:

1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего

15. Неразборчивая речь:

1. снижает интерес у собеседника
2. плохо воспринимается по смыслу
3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

16. К жестам ожидания не относят:

1. почёсывание руки
2. опора на стол с широко расставленными руками
3. подтирание ладоней
4. руки на спину, одна рука сильно сжимает запястье

17. К жестам подозрительности и скрытности не относят:

1. рука прикрывает рот
2. прикосновение к носу
3. пощипывание переносицы
4. почёсывание шеи и оттягивание воротника

17. Взгляд сверху вниз (при откинутой голове) – это:

1. чувство превосходства, высокомерие
2. признак инертности, равнодушия, скуки
3. скепсис, недоверие
4. нет правильного ответа

18. Почерк тела нагляднее всего проявляется в:

1. мимике
2. походке
3. жестах
4. позе

19. Дайте определения трем взаимосвязанным сторонам общения.

20. Назовите три фактора, которые влияют на ошибочное первое впечатление о человеке, поясните и приведите примеры формирования неадекватного первого впечатления. Приведите примеры.

21. Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1. Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.

2. Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.
3. Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.
4. В разговоре надо стремиться как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.

22. Дайте определения функций общения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА)

оценка	критерий
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение менее 50% заданий
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение 50-60% заданий
ХОРОШО	Правильное выполнение 70-80% заданий
ОТЛИЧНО	Правильное выполнение 90% заданий

Составители:

Есманская Н.Е.,
преподаватель кафедры общей и социальной
психологии

_____ **подпись**

Комплект заданий для практического занятия № 2 Вариант №1

Развитие психологической проницательности средствами художественной литературы

1. Общее понятие и структура психологической проницательности

Психологическая проницательность является профессионально значимым качеством прежде всего в таких видах межличностных отношений как «человек-человек» и «человек-коллектив». Особую роль психологическая проницательность призвана играть в деятельности практического психолога: благодаря именно психологической проницательности психолог-профессионал может не только познавать внутренний мир людей, но и производить неизгладимое впечатление и оказывать на сильное влияние.

Психологическая проницательность – это наблюдательность, умение анализировать свои наблюдения и предвидеть некоторые события.

Высочайший уровень психологической проницательности демонстрируют великие писатели-психологи О. Бальзак, Ф. М. Достоевский, Л. Н. Толстой и другие.

Свою яркую способность проникать во внутренний мир человека охарактеризовал О. Бальзак в рассказе «Фачино Кане»: «Моя наблюдательность приобрела остроту инстинкта: не пренебрегая телесным

обликом, она разгадывала душу – вернее сказать, она так метко схватывала внешность человека, что тотчас проникала и в его внутренний мир; она позволяла мне жить жизнью того, на кого была обращена, ибо наделяла меня способностью отождествлять с ним себя самого... Слушая этих людей, я приобщался к их жизни; я ощущал их лохмотья на своей спине; я сам шагал в их рваных башмаках; их желания, их потребности – все передавалось моей душе, или, вернее, я проникал душою в их души».

2. Психология восприятия человека человеком.

Особое место в аспекте рассматриваемой нами проблемы занимали исследования А. А. Бодалева: «Восприятие и понимание человека человеком», «Формирование понятия о другом человеке как о личности», «Личность и общение».

Трудно переоценить в структуре психологической проницательности и такой компонент как **воображение**, без которого немислима и **эмпатия**. Роль воображения в восприятии и понимании другого человека точно определил Б. М. Теплов: «Чтобы веселиться чужим весельем и сочувствовать чужому горю, нужно уметь с помощью воображения перенестись в положение другого человека, мысленно стать на его место».

Особенно наглядно значительная роль воображения в структуре психологической проницательности проявляется в его дорисовывающей функции: читатель не только воссоздает авторские образы, но и сам создает свои, отсутствующие в тексте образы. На этой особенности читательского воображения базируется «творческое понимание людей» (М. М. Пришвин) и в сознании читателя происходит «оживление» литературных персонажей.

Значительную роль в структуре психологической проницательности А. А. Бодалев отводил **интуиции** (мышление без доказательств), наблюдательности и обобщенному опыту общения с разными людьми.

Наблюдательность является психическим свойством, базирующим на ощущении и восприятии. Благодаря своей наблюдательности человек различает признаки и объекты, имеющие незначительные отличия, замечает различия в сходном, видит их при быстром движении и изменившемся ракурсе, имеет возможность сократить до минимума время восприятия признака, объекта, процесса.

Наблюдательность предполагает хорошо развитый зрительный анализатор, высокую абсолютную и относительную чувствительность. Здесь уместно вспомнить слова замечательного наблюдателя К. Г. Паустовского, который считал развитие чувствительности зрительного анализатора важнейшим условием наблюдательности. Он писал:

«Хороший глаз – дело наживное. Поработайте, не ленитесь, над зрением. Держите его, как говорится, в струне. Попробуйте месяц или два смотреть на все с мыслью, что вам это надо обязательно написать красками. В трамвае, в автобусе, всюду смотрите на людей именно так. И через два-три дня вы убедитесь, что до этого вы не видели на лицах и сотов доли того, что заметили теперь. А через два месяца вы научитесь видеть, и

вам уже не надо будет понуждать себя к этому». Паустовский К. Г. Золотая роза.

Задание. Самостоятельно отберите примеры литературных персонажей, которым присуща психологическая проницательность и охарактеризуйте это их качество. Желательно выбирать для примера литературных персонажей из тех произведений, которые вы недавно прочитали и которые вызвали у вас интерес. (Это могут быть произведения современных зарубежных и российских писателей). Хрестоматийные выборы нежелательны. Отрывки должны быть небольшие (1 страница).

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА)

оценка	критерий
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение менее 50% заданий
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение 50-60% заданий
ХОРОШО	Правильное выполнение 70-80% заданий
ОТЛИЧНО	Правильное выполнение 90% заданий

Составители:

Есманская Н.Е.
преподаватель кафедры общей и социальной
психологии

подпись

Комплект заданий для практического занятия № 2 Вариант №2

Расставьте в правильной последовательности основные этапы деловых переговоров.

1. Согласование тематики переговоров.
2. Начало переговоров.
3. Обсуждение точек зрения сторон.
4. Соглашение.

Ниже приведены утверждения. Оцените их с точки зрения правильности и неправильности.

1. В большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно.
2. Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними.
3. Авторитетная личность менее подвержена предрассудкам, чем прочие люди.
4. Достижение человеком власти чаще всего зависит от обстоятельств или даже от случая, а не от его внутренних качеств.

Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

- а. Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.
- б. Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.
- в. Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.
- г. В разговоре надо стремиться, как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА)

оценка	критерий
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение менее 50% заданий
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение 50-60% заданий
ХОРОШО	Правильное выполнение 70-80% заданий
ОТЛИЧНО	Правильное выполнение 90% заданий

Составители:

Есманская Н.Е.,
преподаватель кафедры общей и социальной
психологии

_____ **подпись**

**Комплект заданий для практического занятия № 3
Вариант №1**

В книге Е.Е. Сапоговой, в разделе «Психология общения» решите задачи 193, 194, 195, 197 (письменно), нужно писать подробно и приводить примеры там, где это необходимо. Просьба использовать учебники и свои конспекты.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА)

оценка	критерий
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение менее 50% заданий
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение 50-60% заданий
ХОРОШО	Правильное выполнение 70-80% заданий
ОТЛИЧНО	Правильное выполнение 90% заданий

Составители:

Есманская Н.Е.,
преподаватель кафедры общей и социальной
психологии

_____ **подпись**

Комплект заданий для практического занятия № 3
Вариант №2

В учебнике Панфиловой прочитать главу «Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении» (стр.62), выполнить тест «Ведущая репрезентативная система» (стр. 74).

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ (САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА)

оценка	критерий
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение менее 50% заданий
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Правильное выполнение 50-60% заданий
ХОРОШО	Правильное выполнение 70-80% заданий
ОТЛИЧНО	Правильное выполнение 90% заданий

Составители:

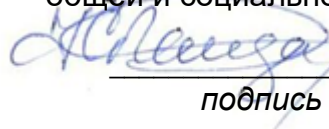
Есманская Н.Е.,
преподаватель кафедры общей и социальной
психологии

подпись

Комплект КИМ для зачета

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
общей и социальной психологии


подпись

Гайдар К.М.

_____.____.20____

Направление подготовки **33.02.01 Фармация**
Дисциплина **«Психология общения»**
Форма обучения **очная**
Вид контроля: зачет с оценкой
Вид аттестации **промежуточная**

Контрольно-измерительный материал №1

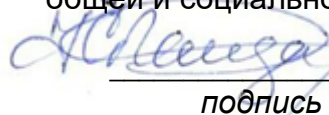
1. Предмет психологии общения. Основная проблематика психологии общения.
2. Формы и функции общения.

Преподаватель _____ Н.Е. Есманская

Комплект КИМ для зачета

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
общей и социальной психологии


подпись

Гайдар К.М.

_____.____.20____

Направление подготовки **33.02.01 Фармация**
Дисциплина **«Психология общения»**
Форма обучения **очная**
Вид контроля: зачет с оценкой
Вид аттестации **промежуточная**

Контрольно-измерительный материал №2

1. Психология лжи.
2. Национальные особенности общения.

Преподаватель _____ Н.Е. Есманская

Тестовые задания, рекомендуемые к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности):

1. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение
- б) деловое общение**
- в) конфиденциальное общение
- г) нет правильного ответа

2. К невербальным средствам коммуникации НЕ относят:

- а) нерефлексивное слушание**
- б) взгляд
- в) тактильный контакт
- г) рефлексивное слушание

3. Процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки и действия это

- а) значение
- б) символы
- в) кодирование**
- г) декодирование

4. Жаргон это:

а) техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

б) использование слов, которые могут применяться только к одному полу, расе или роду.

в) неофициальный, нестандартный словарь.

г) измененные термины из-за пола, расы или другой характеристики человека.

5. Системное социальное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении, характеризующее место человека в системе общественных отношений и выполняемую социальную роль (функцию) – это определение ...

- а) личности**
- б) индивида
- в) индивидуальности
- г) индивидуума

2. Выберите правильный вариант ответа:

6. Выбор профессиональной деятельности опирается на учет конкретных психофизических и биологических черт, что характеризует отдельное живое существо, представителя биологического вида – это характеристика

- а) личности
- б) индивида**
- в) индивидуальности
- г) индивидуума

3. Выберите правильный вариант ответа:

7. Успешное выполнение профессиональной деятельности зависит от уникального сочетания психологических черт и особенностей конкретной личности – это характеристика

- а) личности
- б) индивида
- в) индивидуальности**
- г) индивидуума

8. Выберите правильный вариант ответа:

Личность демонстрирует аккуратность и бережливость — это

- а) черты, которые проявляются по отношению к другим
- б) черты, характеризующие отношение личности к вещам**
- в) черты, проявляющие отношение к деятельности
- г) черты, которые проявляются по отношению к себе

9. Выберите правильный вариант ответа:

С целью успешного выполнения учебной и профессиональной деятельности важно учитывать характер человека. В чем он проявляется?

- а) интроверсии, экстраверсии, тревожности, импульсивности
- б) отношении человека к себе, людям, деятельности, вещам**
- в) пластичности, ригидности, реактивности, темпе психических реакций

10. Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, это основная цель:

- а) косвенного общения
- б) примитивного общения
- в) манипулятивного общения**
- г) ритуального общения

11. Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:

- а) Наказать его
- б) Поместить в условия, затрудняющие общение
- в) Поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы**
- г) Никак не отреагировать

12. Общение «по вертикали» это:

- а) общение между руководителем и подчиненным**
- б) общение между людьми одного возраста
- в) общение между коллегами.**

13. Наиболее эффективной стратегией решения конфликта, возникшего в коллективе, является:

- а) конкуренция
- б) сотрудничество**
- в) уступка
- г) избегание

14. К способу регулирования межличностных отношений НЕ относится:

- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- б) регулирование межгрупповых отношений;**
- в) учет социальнопсихологических процессов и явлений в коллективах;
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям

нравственного взаимоотношения

15. Если переговоры проходят между отдельными государствами, то они называются:

- а) международными
- б) межнациональными**

в) межгосударственными

г) внутренними

16. Общение, осуществляемое с помощью технических средств, информационных технологий (мессенджеров, электронной почты и др.), называется:

а) непосредственным

б) прямым

в) опосредованным

16. Что изучает наука этика?

а) мораль, нравственность

б) поведение каждого конкретного человека в обществе

в) политическое устройство общества

г) социальные проблемы общества

17. Препятствия, барьеры в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу называют ...

а) профессиональные барьеры

б) эмоциональные барьеры

в) физические барьеры

г) смысловые барьеры

18. Выберите правильный вариант ответа:

Какой вид общения вы выберете при желании и умении выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

а) примитивное

б) открытое

в) ролевое

г) закрытое

19. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией называется ...

а) конформность

б) подражание

в) психическое заражение

г) убеждение

20. Выберите правильный вариант ответа:

Как называются препятствия, барьеры в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу?

а) профессиональные барьеры

б) эмоциональные барьеры

в) физические барьеры

г) смысловые барьеры

21. Выберите правильный вариант ответа:

Какой вид общения Вы выберете при желании и умении выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

а) примитивное

б) открытое

в) ролевое

г) закрытое

22. В чем реализуется коммуникативная функция переговорного процесса?

а) она ориентирована на налаживание между двумя сторонами-партнерами новых связей и отношений

б) реализуется в тех случаях, когда стороны не готовы на совместные действия, а заинтересованы только в обмене взглядами

в) реализуется, когда необходимо убедить партнеров принять свою позицию или точку зрения

23. Выделите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение:

- а) доброжелательность;
- б) тактичность;
- в) уважительность;
- г) **эгоизм**

24. Выберите правильный вариант ответа:

Психологические закономерности усвоения человеком социального опыта и его активного воспроизводства связаны с отражательными, регуляторно-оценочными, творческими, рефлексивными функциями, которые являются характерными для

- а) памяти
- б) **сознания**
- в) мышления
- г) бессознательного

25. Выберите правильный вариант ответа:

Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

- а) **конформность**
- б) подражание
- в) психическое заражение
- г) убеждение

26. Выберите правильный вариант ответа:

Какой вид общения вы выберете при желании и умении выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

- а) примитивное
- б) **открытое**
- в) ролевое
- г) закрытое

27. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией называется

- а) **конформность**
- б) подражание
- в) психическое заражение
- г) убеждение

28. Достоинство специалиста меланхолического темперамента в том, что он в деятельности ...

а) **никогда не обещает того, что не в состоянии сделать, даже в том случае, если его выполнение непосредственно от него самого мало зависит**

б) обладают быстрой реакцией, легко и скоро приспосабливаются к изменяющимся условиям жизни

в) позволяет сосредоточить значительные усилия в короткий промежуток времени

29. Потребность – это

д) материальный или идеальный предмет, который побуждает и направляет на себя деятельность, и ради которого они осуществляются

е) состояние нужды организма (индивида, личности) в чем-то, необходимом для нормального существования

ж) потребность в познании окружающей среды и себя, в творчестве, эстетических наслаждениях и т.п.

30. Выбор профессиональной деятельности опирается на учет конкретных психофизических и биологических черт, что характеризует отдельное живое существо, представителя биологического вида – это характеристика

- д) личности
- е) **индивида**
- ж) индивидуальности
- з) индивидуума

31. Выберите правильный вариант ответа:

Успешное выполнение профессиональной деятельности зависит от уникального сочетания психологических черт и особенностей конкретной личности – это характеристика

- д) личности
- е) индивида
- ж) **индивидуальности**
- з) индивидуума

32. Выберите правильный вариант ответа:

Личность демонстрирует аккуратность и бережливость — это

- з) черты, которые проявляются по отношению к другим
- и) **черты, характеризующие отношение личности к вещам**
- к) черты, проявляющие отношение к деятельности
- л) черты, которые проявляются по отношению к себе

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

1. Общность людей, обладающая единой целью, традициями, обычаями, для которой характерно распределение ролей, функций, обязанностей между ее членами называется

Ответ: группа

2. Группа, для которой характерны отчетливая система власти-подчинения, наличие нормативного документа ее регулирующего, четкая заданность позиций ее членов является

Ответ: формальной

3. В вашей команде есть человек, который проявляет свободу от внешних влияний и принуждений, готовность осуществлять деятельность без опоры на постороннюю помощь. Эта способность называется

Ответ: самостоятельность

4. Правила и требования, которые приняты в соответствующей команде на определенном этапе его развития называются

Ответ: норма

5. Как называется сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий?

Ответ: воля

6. Деятельность, направленная на создание материальных и духовных ценностей – это

Ответ: труд/трудовая

7. Как называется многоплановый процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, взаимовлияние и познание людьми друг друга?

Ответ: общение

8. Психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию называются

Ответ: барьеры общения

9. На какую группу человек ориентируется как на носителя значимых для себя ценностей?

Ответ: референтная(ую)

10. Вставьте пропущенный термин в соответствующем падеже (строчными буквами): Согласно Р.М. Белбину команды с неудачной комбинацией индивидуальных характеристик ее членов, когда в силу разных причин не удается подобрать наиболее подходящую командную роль для каждого человека, называются...

Ответ: неэффективные команды / неэффективными

11. Вставьте пропущенный термин (словосочетание) в соответствующем падеже (строчными буквами):

Лидерство, обусловленное руководящим или служебным положением и управленческой должностью, – это...

Ответ: формальное лидерство

12. Вставьте пропущенный термин (словосочетание) в соответствующем падеже (строчными буквами):

Признанный большинством, пользующийся истинным авторитетом, умеющий установить прочный контакт с людьми и оказывающий на них влияние, но не обладающий властными полномочиями без наличия официальных обязанностей руководителя – это ...

Ответ: неформальный лидер

13. Выберите правильный вариант ответа:

Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это представляет следующий вид общения:

Ответ: открытое

14. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям называется ...

Ответ: эмпатия

15. Какой метод используется для обеспечения активизации процесса принятия группового решения путем разделения этапов выдвижения и критической оценки идей используется?

Ответ: мозговой штурм

16. Какой метод применяется для изучения эмоциональных связей и отношений в группе?

Ответ: социометрия

17. Какой тип взаимодействия может улучшить взаимоотношения между группами?

Ответ: кооперация

18. Какие 3 стадии включает в себя социализация личности?

Ответ: дотрудовая, трудовая, послетрудовая

19. Как называется относительно устойчивый и упрощенный образ, складывающийся в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта индивида и предвзятых представлений, принятых в обществе (профессиональном коллективе)?

Ответ: стереотип

20. Как называются психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию?

Ответ: барьеры общения

21. Обмен информацией между членами коллектива, имеющий единую систему значений, способствующий установлению и изменению между ними взаимоотношений относится к ...

Ответ: коммуникативной стороне общения

22. Как называется многоплановый процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, взаимовлияние и познание людьми друг друга?

Ответ: общение

23. В каждой группе, организации, команде, подразделении есть человек, пользующийся большим, признанным авторитетом, обладающий влиянием, которое проявляется как управляющие действия. Такого человека в психологии называют ...

Ответ: лидер

Ситуационные задачи:

1. Внутри студенческой группы на семинарском занятии наблюдается ситуация, при которой не все активно участвуют в выполнении микрогрупповых заданий. Чем это обусловлено?

Ответ: это социальная лень – тенденция людей прилагать меньше усилий в том случае, когда они объединяют свои усилия ради общей цели, нежели в случае индивидуальной ответственности.

2. В фармакологическую компанию требуется опытный менеджер по продажам. «Мужчина то и дело мямлил руки и менял позу, волновался, но выглядел опрятно и сдержанно, мимика и движения были невыразительными. Мало рассказал о себе, периодически задумывался и замолкал. Замечание по этому поводу явно задело его. На прошлой работе проработал 15 лет, в успехах особо не выделялся, но был очень старательным, начал поиски новой вакансии из-за закрытия фирмы». Определите, насколько он подходит под данную должность и почему?

Ответ: Мало подходит. Менеджер по продажам при общении с клиентами старается оставаться всегда дружелюбным, вежливым, тактичным. В общении с коллегами также внимателен, доброжелателен, общителен. Умеет делать комплименты, влиять на выбор клиента, мнение руководства, используя слабости людей, считая, что в достижении цели все средства хороши.

3. В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. Выходом из данной ситуации стало подчеркнуто уважительное отношение сотрудницы к своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной.

На какой компонент в структуре личности начальницы надо обратить внимание для объяснения причин ее поведения с сотрудницей? В чем причина такого общения с подчиненной на ваш взгляд?

Ответ: Надо обратить внимание на направленность личности руководителя, а именно на ее мотивы и интересы. Видимо, опасаясь за свое положение, и не веря в компетентность сотрудницы начальница выбрала такой способ взаимодействия.

4. Перед руководителем отдела в небольшой торговой компании стоит задача распределить обязанности между подчиненными на время своего отсутствия на работе. Подчиненные:

1) Иван обладает аналитическим складом ума, у него хорошо развиты организационные навыки. Сосредоточен, при оформлении документов не допускает ошибок. Жесткий, директивный в общении;

2) Михаил — творческий человек, с легкостью придумывает новые идеи, но не всегда доводит их до конца. Ошибается при работе с числами и в расчетах. Вспыльчив, может затевать интриги в отделе.

Обязанности следующие:

- 1) постановка задач, организация работы, координирование деятельности сотрудников (на время вашего отсутствия);
- 2) подготовка презентации к переговорам с клиентом;
- 3) анализ и статистика продаж;
- 4) урегулирование возможных спорных моментов договорных обязательств;
- 5) организация и проведение специальных акций;
- 6) анализ новинок компании.

Помогите распределить обязанности между сотрудниками и аргументируйте ответ.

Ответ: Ивану можно доверить 1, 3, 4 обязанности. Эти обязанности требуют организационных навыков и аналитического склада ума, которыми обладает Иван. Вызывает опасение как он справится с 4 обязанностью, но директивность в общении в этом случае лучше вспыльчивости Михаила.

Михаилу подойдут 2, 5 и 6 обязанности. Они требуют проявления творчества, не связаны с жестким регламентом, ошибки в их выполнении не критичны.

5. Объясните, почему в процессе дискуссии более вероятно изменение группового решения?

Ответ: Участники сами могут прийти к выводу, задействуются эффекты влияния группы