

**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) «Социальная психология»

Формы обучения: очная

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 4 з.е.

в академических часах: 144 ак.ч.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Оценочные материалы:

обсуждены и рекомендованы к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков от 21 марта 2025 г., протокол № 7

одобрены Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 2 апреля 2025 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт оценочных материалов по дисциплине	5
2.	Оценочные материалы по дисциплине	7
	2.1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля	7
	2.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации	12
	Обновление оценочных материалов дисциплины	23

Целью оценочных материалов по дисциплине (далее – ОМ) является комплексная оценка результатов обучения по дисциплине и установление уровня сформированности компетенций обучающегося.

ОМ предназначен для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

ОМ включает оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Оценочные материалы разработаны в соответствии с рабочей программой

1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине «Психология делового общения»

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Контролируемые разделы, темы дисциплины	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
ПК-2. Способен оказать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию	ПК-2.1. Способен на групповое и индивидуальное консультирование клиентов	Знать: механизмы психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию Уметь: оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию Владеть: консультированием групп и клиентов, попавших в трудную жизненную ситуацию	Раздел 1. Общие положения Тема 1. Деловое общение в профессиональной деятельности Тема 2. Социопсихологические аспекты деловых отношений Тема 3. Исследования проблем психологии общения с древности до наших дней Тема 4. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении	Раздел 1. Общие положения Практическое задание №№ 1-2 Тест № 1	Вопросы к экзамену (№№ 1-16) Ситуационные задания (№№ 1-5) Тест (№№ 1-25 тестового задания)
	ПК-2.2. Способен содействовать в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов	Знать: методы содействия в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов Уметь: содействовать в создании социально-психологической	Раздел 2. Прикладная часть Тема 5. Восприятие и понимание в деловом общении Тема 6. Вербальная и невербальная	Раздел 2. Прикладная часть. Практическое задание №№ 3-4 Тест № 2	Вопросы к экзамену (№№ 17-36) Ситуационные задания (№№ 6-10) Тест (№№ 26-50 тестового задания)

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Контролируемые разделы, темы дисциплины	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
		поддерживающей среды в окружении клиентов Владеть: созданием социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов	коммуникация в деловой среде Тема 7. Трансактный анализ общения Тема 8. Психологическое влияние в процессе делового общения		

2. Оценочные материалы по дисциплине «Психология делового общения»

2.1 Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости

Практическое задание №1

Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?»

Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподавал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

Практическое задание №2

Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалика приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Практическое задание №3

Дайте оценку поведению руководства фирмы «Форд Мотор» с точки зрения этики.

В 1978 году 3 женщины, находившиеся в автомобиле, сгорели, когда машина получила удар сзади и бак с бензином взорвался. Компании «Форд» было известно о технических недостатках бензобака и даже то, как избавиться от этого дефекта. Но расчеты показали, что выплата компенсаций пострадавшим обойдется компании дешевле, чем затраты на то, чтобы сделать надежный бензобак. И дефекты не были устранены.

Практическое задание №4

Прочитайте отрывок из очерка И. Герасимова (печатается в сокращении). Что Вы думаете о нормах делового общения? Какие нормы нарушаются главным инженером завода?

Он вышел из-за стола и, обогнув его с торца, пошел на меня по толстому ковру, радушно улыбаясь.

-Кофейку? – нажал клавишу селектора: - Людмила Ивановна...

Он не сел в свое кресло, он опустился на стул, выкинул руки на зеленое сукно длинного стола заседаний. Обычная встреча, которая должна была дать мне дополнительный материал для работы, начинала походить на дипломатические переговоры. Да он и повел себя так: осторожно, в мягкой манере, выпытывал, почему да для чего мне нужны данные о заводе. Я готовился к вольной беседе, но постепенно от его вежливой сдержанности начал ощущать напряжение; нужна была разрядка.

Я оглядел стены кабинета и обнаружил две картины: на одной был изображен дуб, рассеченный ударом молнии, на другой - поле цветущих маков. Он перехватил мой взгляд, улыбнулся:

-Все заглядываются. Это дочь. Заканчивает Суриковский.

Картины мне понравились, и я похвалил их, он расплылся от удовольствия и более раскованно продолжал беседу. Теперь я видел перед собой приятного, обходительного человека, умеющего просто объяснить сложные проблемы. Но неожиданно в плавный ход нашей беседы ворвался тревожный зуммер селектора. Мой собеседник вскочил, кинулся к рабочему столу, и там в динамике забился хриплый голос, сообщавший об аварии. Он слушал доклад, резко прерывая его вопросами, но, не дослушав последней фразы, огласил кабинет могучим ругательством; оно, как кипящий металл, пробивший клетку, выплеснулось наружу клокочущей яростью; отборная брань била по мембранам селектора...

Стерлись мягкие, приветливые черты на его лице, все сделалось крутым, отяжелевшим, будто губы, щеки, челюсть обрели дополнительный вес, а глаза позеленели от ненависти.

Мне сделалось страшно от такой стремительной перемены...

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических

	рассуждениях нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.
«Хорошо»	Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок;; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
«Удовлетворительно»	Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, но допущены существенные ошибки; задание решено не полностью или в общем виде.
«Неудовлетворительно»	Задание не решено.

Тест № 1

1. Психика – это свойство самой высокоразвитой материи, функция

- а) сознания,
- б) души,
- в) головного мозга,
- г) поведения.

2. Понятие «самонаблюдение» является синонимом термина...

- а) интроверсия,
- б) интросекция,
- в) интроспекция,
- г) интроскопия.

3. Устойчивой склонностью человека воспринимать угрозу своему «Я» в разных ситуациях характеризуется такое его эмоциональное состояние, как:

- а) настроение
- б) стресс
- в) тревога
- г) гнев

4. Ум и нрав слитно образуют....:

- а) дух;
- б) сознание;
- в) бессознательное;
- г) волевые качества.

5. Сократ считал, что подлинное добро:

- а) не существует;
- б) постигается в жизненном опыте;
- в) постигается с помощью разума.

6. Что означает теория «разумного эгоизма» ?:

- а) жизненную позицию, в соответствии с которой удовлетворение человеком личного интереса рассматривается в качестве высшего блага;
- б) человек должен стремиться к максимальному удовлетворению личного интереса, даже игнорируя или нарушая интересы других людей;
- в) правильно понятый интерес соответствует как разумной природе человека, так и общественному характеру его жизни.

7. Логическая цепочка из понятий... (каждое предыдущее понятие более общее)

- а) метод,
- б) исследовательский метод,
- в) тест Векслера,
- г) частная методология,
- д) тест,
- е) психометрический тест.

8. Этика есть...

- а) наука о морали и нравственности;
- б) отношения между гражданами в обществе;
- в) знание о прекрасном;
- г) волевые отношения между людьми.

9. Для какой школы древневосточной этики характерны следующие черты: отказ от крайностей аскетизма, демократизм, веротерпимость, языковая толерантность?

- а) конфуцианство;
- б) даосизм;
- в) буддизм;
- г) джайнизм.

10. Н.Макиавелли в своей работе «Государь», рассматривая соотношение политики и морали, заключает:

- а) государю следует казаться хорошим, но не бояться быть плохим;
- б) государь является воплощением идеальной личности;
- в) государь не может действовать хитростью и обманом;
- г) государь должен следовать христианской морали.

Тест № 2

1. Адресат манипуляции в деловом общении - это:

- а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции;
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие;
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического

воздействия;

г) Партнер, который не участвует в общении.

2. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Альтернативные;
- б) Зеркальные;
- в) Информационные;
- г) Риторические.

3. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор;
- б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции;
- в) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции;
- г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия.

4. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора;
- б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество;
- в) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства;
- г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов;
- д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы.

5. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Все ответы верны;
- б) Кинесика;
- в) Проксемика;
- г) Такетика.

6. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Мимика;
- б) Поза;
- в) Покашливание;
- г) Рукопожатие;
- д) Устная речь.

7. Побудительная информация в деловой коммуникации не реализуется в виде:

- а) Призыва;
- б) Приказа;

- в) Просьбы;
- г) Познавательного сообщения.

8. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- а) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера;
- б) Интересный, увлекательный рассказ;
- в) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера;
- г) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби;
- д) Убеждающие деловые сообщения.

9. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации;
- б) Дозирование информации;
- в) Сокрытие важных смысловых дискурсов информации;
- г) Утаивание информации.

10. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора;
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы;
- в) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	Выполнено более 8 заданий предложенного теста
«Хорошо»	Выполнено 7 заданий предложенного теста
«Удовлетворительно»	Выполнено 6 заданий предложенного теста
«Неудовлетворительно»	Выполнено менее 5 заданий предложенного теста

2.2 Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Экзамен проводится для проверки сформированности компетенции (части компетенции):

- ПК-2. Способен оказать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию (ПК-2.1. Способен на групповое и индивидуальное консультирование клиентов; ПК-2.2. Способен содействовать в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов).

Вопросы к экзамену:

ПК-2.1

1. Деловое общение как вид межличностного взаимодействия. Структура, функции, стиль, виды и формы, этапы делового общения.
2. Перцептивная сторона делового общения (восприятие людьми друг друга в профессиональной среде).
3. Коммуникативная сторона делового общения.
4. Общение как взаимодействие деловых партнеров (ориентация в общении на контроль, на понимание, открытость и закрытость предметной позиции).
5. Социально-психологический климат в коллективе.
6. Психологический подход в производственном менеджменте (тейлоризм и теория человеческих отношений). Модель трехмерного управленческого мышления.
7. Методы адаптации персонала, оценка результатов адаптации, управление адаптацией.
8. Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении. Факторы, мешающие правильному восприятию и оценке людей.
9. Понятие и закономерности процессов каузальной атрибуции.
10. Обратная связь в общении. Правила обратной связи.
11. Психологические особенности организации и проведения деловых контактов.
12. Понятие психологического типа личности. Типология К. Г. Юнга.
13. Психотипы личности и акцентуации характера. Критерии классификации.
14. Факторы, влияющие на детерминацию поведения личности (виды установок по отношению к себе и окружающим).
15. Темперамент, способности, воля и волевые действия, потребности и мотивы, эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении.
16. Восприятие как психический процесс, его основные характеристики. Роль стереотипа при формировании первого впечатления в деловом общении.

ПК-2.2

17. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.
18. Техника выражения мыслей. Потеря информации в процессе вербальной коммуникации (причины, затрудняющие передачу информации).
19. Словесная подстройка к деловому партнёру, обратная связь и де-брифинг. Вербализация ощущений.
20. Умение слушать как средство коммуникации (виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное; концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания», проблемы понимания информации).
21. Виды вопросов, психологические приёмы ухода от ответов.
22. Невербальные средства коммуникации, их значение.
23. Кинесика и параязык.

24. Такесика и её интерпретация.
25. Проксемика. Учет зон и территорий при деловых встречах (дистанция, позиции за столом, организация пространственной среды, связь с формами делового взаимодействия, психологическое влияние цветового климата).
26. Невербальный язык делового общения.
27. Репрезентативные системы партнёров в деловой коммуникации.
28. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию.
29. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации.
30. Основные каналы невербальной коммуникации (оптико-кинетическая система, акустическая система, тактильно-кинестетическая система, пространственная или проксемическая система, ольфакторная система).
31. Интерпретация и контроль невербального поведения.
32. Психологическое влияние, его средства и виды.
33. Заражение и внушение как механизмы психологического влияния. Харизма как фактор внушения.
34. Убеждение как вид психологического влияния (аргументация в процессе убеждения, правила и ошибки аргументации, рекомендации по технике аргументации).
35. Манипулятивные приемы в деловом общении (технология манипуляции, распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него).
36. Межличностное взаимодействие: трансактный анализ.

Ситуационные задания для проведения экзамена:

ПК-2.1. Способен на групповое и индивидуальное консультирование клиентов

Ситуация 1. К вам пришел посетитель. Перед вашим столом несколько стульев. Приглашая садиться, укажете ли вы на конкретный стул?

Ситуация 2. Кто должен начинать беседу: хозяин кабинета или посетитель? Какими словами это лучше сделать?

Ситуация 3. Во время деловой встречи партнер посмотрел на часы. Нарушил ли он правила этики?

Ситуация 4. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

А. Независимо от своего опоздания сразу же потребую его объяснений об опозданиях на работу.

Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.

В. Поздоровуюсь, объясню причину своего опоздания и спрошу его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

Г. В интересах дела отменю беседу и перенесу ее на другое время.

Ситуация 5. Во время деловой беседы зазвонил телефон. Действия хозяина кабинета?

ПК-2.2. Способен содействовать в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов

Ситуация 6. Что должен сделать опоздавший на обсуждение с небольшим числом участников?

Ситуация 7. В высказывании партнера есть то, с чем Вы совершенно не согласны; с кое-какими моментами можете согласиться. С чего Вы начнете излагать свое мнение?

Ситуация 8. Какие темы уместны в преддверии деловой беседы: погода, как добрались, политические события, общие знакомые (люди, организации) и т.д. Перечислите уместные темы.

Ситуация 9. Вам приходится отказать собеседнику в его просьбе. Как это лучше сделать?

Ситуация 10. Вам надо обойти тему, которой лучше не касаться. Как быть в такой ситуации?

Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации:

ПК-2.1. Способен на групповое и индивидуальное консультирование клиентов

1. Кто является автором концепции «свобода как познанная необходимость»?

а) Аристотель;

б) Гегель;

в) Кант;

г) Сартр.

2. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры?

а) польза, выгода, трудолюбие;

б) справедливость, добро, благо;

в) честь, свобода, вера.

3. Какие существуют виды барьеров общения?

а) межкультурные;

- б) мировоззренческие;
 - в) психологические;
 - г) соматические;
 - д) социальные;
 - е) технические;
4. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?
- а) доброжелательность;
 - б) порядочность;
 - в) тактичность;
 - г) уважительность;
 - д) эгоизм
5. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:
- а) благо;
 - б) долг;
 - в) счастье;
 - г) честь
6. Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает?
- а) Да;
 - б) Нет
7. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:
- а) все ответы верны;
 - б) психологию делового общения;
 - в) служебный этикет;
 - г) технику делового общения;
 - д) этику делового общения
8. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?
- а) Политический;
 - б) Либеральный;
 - в) Демократический
 - г) Авторитарный
9. Что не относится к положительным качествам российского работника?
- а) Коллективизм;
 - б) Интернационализм;
 - в) Индивидуализм
10. Высококультурный человек всегда:
- а) законопослушный, морально устойчивый;
 - б) потенциальный бездельник;
 - в) преступник;
 - г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
 - д) честлюбивый
11. Что является главной христианской добродетелью?

- а) вера;
- б) любовь;
- в) надежда;
- г) сила;
- д) смирение

12. Что предполагает деловая беседа?

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;
- г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

13. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?

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

14. Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а) бестактность;
- б) воспитанность;
- в) порядочность;
- г) тактичность;
- д) уважение

15. Вид общения, при котором происходит обмен предметами и продуктами деятельности?

- а) деятельностное;
- б) когнитивное;
- в) материальное.

16. Функция общения, отвечающая за передачу информации для совершения действий:

- а) инструментальная;
- б) трансляционная;
- в) социализирующая.

17. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:

- а) сотрудничество;
- б) компромисс;
- в) приспособление.

18. Психология как наука о поведении возникла...

- а) в XVII веке;
- б) в XVIII веке;
- в) в XIX веке ;
- г) в XX веке.

19. В какой этической системе Древнего Китая ключевыми понятиями

являются: «жэнь», «ли», «благородный муж»?

- а) конфуцианство;
- б) даосизм;
- в) легизм.

20. Сократ считал, что подлинное добро:

- а) не существует;
- б) постигается в жизненном опыте;
- в) постигается с помощью разума.

21. Согласно Августину Блаженному:

- а) добро происходит от Бога, а зло – от человека;
- б) добро происходит от Бога, а зло – от дьявола;
- в) и добро, и зло происходят от человека.

22. Что составляет сущность эпохи Просвещения?

- а) вера в возможности человеческого разума;
- б) вера в социальный прогресс;
- в) широкое использование разума для целей социального прогресса;
- г) установка на воспитание и образование как главные условия развития общества.

23. Какое из следующих положений соответствует идее индивидуализма?

- а) признание ценности индивида и индивидуального;
- б) вседозволенность;
- в) подавление общественного индивидуальным.

24. Что означает теория «разумного эгоизма» ?

- а) жизненную позицию, в соответствии с которой удовлетворение человеком личного интереса рассматривается в качестве высшего блага;
- б) человек должен стремиться к максимальному удовлетворению личного интереса, даже игнорируя или нарушая интересы других людей;
- в) правильно понятый интерес соответствует как разумной природе человека, так и общественному характеру его жизни.

25. Когда, по мнению З.Фрейда, закладываются основы поведения человека?

- а) в первые 5-6 лет;
- б) во время подросткового кризиса;
- в) во время кризиса среднего возраста;
- г) всю жизнь.

ПК-2.2. Способен содействовать в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов

26. Прием психологического воздействия, который основан на формуле «Х - определяю я, Y — Вы?», основан на:

- а) праве выбора;
- б) невозможности права выбора;
- в) делегировании полномочий.

27. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по

- а) деловым вопросам;
- б) общественная зона;
- в) социальная зона;
- г) личная зона.

28. Неконгруэнтностью называется явление, когда:

- а) происходит дисгармония в отношениях между партнерами по бизнесу;
- б) происходит диссонанс между поставленными целями и задачами;
- в) происходит несовпадение вербальных и невербальных средств общения человека.

29. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?

- а) рот приоткрыт, кисти рук стремятся быть спрятанными;
- б) брови сведены у носа в «хмурой» позиции;
- в) голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания.

30. Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?

- а) рефлексия;
- б) центрация;
- в) децентрация.

31. Потирание ладоней друг с другом, их протирание о ткань одежды – это жесты:

- а) ожидания;
- б) неуверенности;
- в) обиды.

32. Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?

- а) настроение;
- б) пантомимика;
- в) мимика.

33. Каким термином называются выразительные движения человеческого тела?

- а) пантомимика;
- б) мимика;
- в) контакт тел.

34. Какой процесс называется «социальной перцепцией»?

- а) разработка стратегического бизнес-плана с партнерами;
- б) процесс контакта с партнерами по бизнесу;
- в) конструирование образа партнера в соответствии с общением.

35. Излишняя чувствительность, эмоциональность, плаксивость – черты личности, свойственные акцентуантам типа:

- а) эмотивного;
- б) эмоционального;
- в) демонстративного.

36. Непроизвольное постукивание по столу, сплетение пальцев рук – жесты, которые демонстрируют:

- а) уверенность в собственных действиях;
- б) неуверенность и нервозность;
- в) отрицание услышанных фактов.

37. Акцентуанты какого типа проявляют особенное упрямство в момент отстаивании собственных взглядов:

- а) интровертированного;
- б) экстравертированного;
- в) эмоционального.

39. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:

- а) личной;
- б) социальной;
- в) публичной.

40. Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней:

- а) оборонительная позиция;
- б) угловая позиция;
- в) кооперативная позиция.

41. Позиция в деловом общении, которая применяется только для оперативного разговора:

- а) конкурирующе-оборонительная позиция;
- б) угловая позиция;
- в) оборонительная позиция.

42. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях:

- а) деловой разговор;
- б) столкновение интересов;
- в) конфликт.

43. Один из существующих барьеров общения:

- а) мировоззренческий барьер;
- б) соматический барьер;
- в) психологический барьер.

44. Одной из основ деловой беседы является:

- а) комплиментарное воздействие;
- б) использование профессионализмов и делового жаргона;
- в) использование высоколитературного языка.

45. Один из компонентов культуры делового общения является:

- а) взаимная похвала;
- б) служебный этикет;
- в) столкновение интересов.

46. Тактичность в деловых отношениях – это:

- а) поведение человека, который берет за привычку уважать честь и

- достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
- б) состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
- в) распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации.
47. Участники при трех и более сторонах переговоров рассаживаются:
- а) вокруг стола по часовой стрелке по степени занимаемой должности;
- б) вокруг стола против часовой стрелки в алфавитном порядке.
- в) вокруг стола по часовой стрелке в алфавитном порядке.
48. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:
- а) зрительный контакт;
- б) обонятельный контакт;
- в) осязательный контакт.
49. В психологии под «ошибкой контраста» подразумевается ситуация, когда человек:
- а) в момент контакта с индивидом начинает сравнивать его с другими людьми;
- б) стремится при восприятии с людьми оценивать их поступки исключительно в черных и белых тонах;
- в) при встрече с потенциальными партнерами в первую очередь замечает только их негативные качества.
50. Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из:
- а) 13 слов;
- б) 20 слов;
- в) 17 слов.

Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине (ответы на вопросы)

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок.

Оценка	Уровень сформированности компетенции	Критерии
«Отлично»	Высокий	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме рабочей программы, исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса. Ситуационные задания решены верно.
«Хорошо»	Хороший	Дан развернутый ответ на

		поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях лекционного и семинарского типа, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, имеются единичные фактические неточности, незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей. Ситуационные задания решены в целом верно, с незначительными ошибками.
«Удовлетворительно»	Достаточный	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры. Ситуационные задания решены с серьезными недочетами.
«Неудовлетворительно»	Недостаточный	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, отсутствием логичности и последовательности. Ситуационные задания не решены.

Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине (тестирование)

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок.

Оценка	Уровень сформированности компетенции	Критерии
«Отлично»	Высокий	Выполнено правильно 90-100% заданий предложенного теста
«Хорошо»	Хороший	Выполнено правильно 75-89% заданий предложенного теста
«Удовлетворительно»	Достаточный	Выполнено правильно 60-74% заданий предложенного теста
«Неудовлетворительно»	Недостаточный	Выполнено правильно 59% и менее заданий предложенного теста

Обновление фонда оценочных средств дисциплины

обсуждено и рекомендовано к утверждению решением кафедры
наименование кафедры _____
от ____ 20__ г., протокол № ____

одобрено Научно-методическим советом _____ от ____ 20__ г.,
протокол № ____