

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)
	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	18(0,5)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	16(0,44)
• лекции	6(0,17)
• практические	10(0,28)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	191(5,31)
3. Промежуточная аттестация: экзамен	7(0,19)
Итого	216(6)

Путулян С.М. Психологический практикум: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 58 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Психологический практикум» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Путулян С.М. старшим преподавателем кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «20» октября 2015 г. № 1169, и учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» (год начала подготовки -2018).

#### **Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) от 14.05.2018, протокол № 11

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ  
«Российский университет  
кооперации» Казанский  
кооперативный институт  
(филиал), 2018  
© Путулян С.М., 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели, задачи освоения дисциплины .....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы .....	6
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....	7
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	7
6. Лабораторный практикум .....	8
7. Практические занятия (семинары).....	8
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	9
9. Самостоятельная работа студента .....	9
10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	10
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	10
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости) .....	11
14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	11
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	12
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	13
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>14</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств .....	15
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	15
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций .....	15
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	15
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания .....	17
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	23
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	23
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации.....	28
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине.....	30
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине .....	32
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	32
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>34</b>
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....</b>	<b>35</b>
<b>ТЕМЫ ДОКЛАДОВ .....</b>	<b>44</b>
<b>АНТИЦИПАЦИОННЫЙ ТРЕНИНГ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.....</b>	<b>46</b>
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 .....</b>	<b>54</b>
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 .....</b>	<b>57</b>

## **1. Цели, задачи освоения дисциплины**

Цель: сформировать у студентов адекватные представления о природе и психологических закономерностях деятельности и общения человека, в которых внешние причины опосредуются внутренними условиями взаимодействия с внешним миром (системой взглядов, убеждений и ценностными ориентациями и т.д.);

Обучить профессионально важным для специалиста по сервису навыкам эффективного использования стратегии взаимодействия. При этом формируются навыки и умения применения технологий пред настройки и мобилизации к предстоящим действиям, а также регуляции эмоциональных состояний, отражающихся в мимике и жестах

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с фундаментальными психологическими закономерностями взаимодействия человека с другими людьми и внешним миром;
- понимание поведения человека как проявление отношения человека к чему-либо или кому-либо;
- освоение методов, позволяющих распознавать психологические состояния субъектов процесса, познания и общения;
- овладение навыком «чтение мимики, жестов, интонации и др. проявлений невербальной коммуникации собеседника (клиента);
- понимание психологического конфликта и путей его преодоления;
- ознакомление с моделированием делового взаимодействия на тренинговых занятиях, включающих практическое влияние на человека с помощью своего поведения.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к базовой части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения учебной дисциплины политология необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Психодиагностика (ПК-9).

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)**

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

ПК-9 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-9	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным</li> <li>- методы психологии, совокупность явлений представляющих основу психодиагностического поля</li> <li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности</li> <li>- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека, особенности и возможности проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</li> <li>- методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя</li> </ul>	Доклад
ПК-9	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным</li> <li>- оценивать психические и физиологические особенности человека</li> <li>- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей</li> <li>- с помощью психодиагностических процедур изучать и оценивать структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека, выстраивать и планировать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</li> <li>- находить пути благоприятного решения психологических конфликтов</li> </ul>	Тренинг
ПК-9	Владеть:	Контрольная работа

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами изучения личности потребителя</li> <li>- навыками знания психологических особенностей клиента</li> <li>- навыками формирования психологической картины человека</li> <li>- навыками и умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методами влияния на поведения потребителя,</li> <li>- психодиагностическим инструментарием для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</li> <li>- навыками логического мышления, критического восприятия информации</li> </ul>	

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### *заочная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	18	18
Аудиторные занятия всего, в том числе:	16	16
Лекции	6	6
Практические занятия	10	10
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	191	191
Другие виды самостоятельной работы:	191	191
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:		
Общая трудоемкость	часов	216
	зач. ед.	6

#### 5. Содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

##### **Тема 1. Сущность процесса общения. Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции**

Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции. Значение и функции общения. Содержание, цели, средства, стили общения. Единство общения и деятельности

## **Тема 2. Составляющие коммуникации**

Каналы передачи информации. Параметры невербального общения. Кинетические, пороксемические, морфологические особенности невербальной коммуникации, их учет в работе с клиентом. Барьеры коммуникации и пути преодоления в работе с клиентом

## **Тема 3. Поведение человека как проявление отношения. Поведение в процессе взаимодействия специалиста сервиса с потребителем услуг**

Действие как главное содержание общения. Модели общения. Ключевые паттерны поведения. Статусно-ролевые и межличностные основы взаимодействия. Стили взаимодействия. Схема транзакций по Э. Берну

## **Тема 4. Основы самопрезентации**

Понятие социальной перцепции. Механизмы познания человека в общении (идентификация, рефлексия, эмпатия). Роль законов восприятия и переработки информации в процессе общения. Эффекты межличностного восприятия (каузальная атрибуция, «эффект смола», «первичности», «новизны», «стереотипа»)

## **Тема 5. Психологический конфликт и благоприятные пути его разрешения**

Понятие конфликта, особенности, проявления. Стратегии и тактики поведения при конфликте. Классификации и функции.

## **Тема 6. Учет проявлений внутреннего мира человека в работе с клиентом**

Понятие внутреннего мира. Сущность и особенности внутреннего мира. Классификации, виды и способы взаимодействия с клиентом.

### **5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)**

Дисциплина «Психологический практикум» формирует ПК-9 компетенцию, необходимые для формирования в дальнейшем компетенции ПК-8.

### **5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий**

#### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Сущность процесса общения. Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции	2	1	31	34

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
2.	Составляющие коммуникации	2	1	32	35
3.	Поведение человека как проявление отношения. Поведение в процессе взаимодействия специалиста сервиса с потребителем услуг	1	2	32	35
4.	Основы самопрезентации	1	2	32	35
5.	Психологический конфликт и благоприятные пути его разрешения	-	2	32	34
6.	Учет проявлений внутреннего мира человека в работе с клиентом	-	2	32	34
	ИТОГО:	6	10	191	207

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

## 7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Сущность процесса общения. Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции	Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции. Значение и функции общения. Содержание, цели, средства, стили общения. Единство общения и деятельности	1
2	Составляющие коммуникации	Каналы передачи информации. Параметры невербального общения. Кинетические, пороксемические, морфологические особенности невербальной коммуникации, их учет в работе с клиентом. Барьеры коммуникации и пути преодоления в работе с клиентом	1
3	Поведение человека как проявление отношения. Поведение в процессе взаимодействия специалиста сервиса с потребителем услуг	Действие как главное содержание общения. Модели общения. Ключевые паттерны поведения. Статусно-ролевые и межличностные основы взаимодействия. Стили взаимодействия. Схема транзакций по Э. Берну	2
4	Основы самопрезентации	Понятие социальной перцепции. Механизмы познания человека в общении (идентификация, рефлексия, эмпатия). Роль законов восприятия и переработки информации в процессе общения. Эффекты межличностного восприятия (каузальная	2



№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
		атрибуция, «эффект смола», «первичности», «новизны», «стереотипа»)	
5	Психологический конфликт и благоприятные пути его разрешения	Понятие конфликта, особенности, проявления. Стратегии и тактики поведения при конфликте. Классификации и функции.	2
6	Учет проявлений внутреннего мира человека в работе с клиентом	Понятие внутреннего мира. Сущность и особенности внутреннего мира. Классификации, виды и способы взаимодействия с клиентом.	2
	Итого:		10

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебным планом.

## 9. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
1.	Сущность процесса общения. Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции	Конспектирование Подготовка доклада	Доклад
2.	Составляющие коммуникации	Написание реферата. Конспектирование.	Устный опрос
3.	Поведение человека как проявление отношения. Поведение в процессе взаимодействия специалиста сервиса с потребителем услуг	Конспектирование	Устный опрос
4.	Основы самопрезентации	Конспектирование Подготовка к контрольной работе.	Контрольная работа
5.	Психологический конфликт и благоприятные пути его разрешения	Конспектирование. Подготовка доклада	Доклад
6.	Учет проявлений внутреннего мира человека в работе с клиентом	Конспектирование Подготовка доклада	Доклад

## 10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале

относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

Общий психологический практикум: личность: Учебное пособие / Зайцева Ю.Е. - СПб:СПбГУ, 2017. - 96 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999727>

б) дополнительная литература:

1. Работа с командой: психологические возможности: Практикум: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / Авдеев В.В. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 152 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557908>

2. Оптимизация личностных преимуществ: психологические возможности: Практикум. Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / В.В. Авдеев. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 208 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/425718>

## **11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) основная литература:

Общий психологический практикум: личность: Учебное пособие / Зайцева Ю.Е. - СПб:СПбГУ, 2017. - 96 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999727>

б) дополнительная литература:

1. Работа с командой: психологические возможности: Практикум: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / Авдеев В.В. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 152 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557908>

2. Оптимизация личностных преимуществ: психологические возможности: Практикум. Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / В.В. Авдеев. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 208 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/425718>

## **12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru

4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

**13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)**

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
  - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

**14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

## **15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина «Психологический практикум» состоит из 6 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики психологической науки. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами проводятся практические занятия. В ходе практических занятий отрабатываются умения и навыки определения индивидуального психологического состояния, определяются основные индивидуально-психологические особенности личности студента, проводятся тренинговые занятия на формирование коммуникативных компетенций.

Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, обязательная для выполнения. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

При посещении обучающимся лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

## 16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

- а) для текущей успеваемости: доклад, тренинг, контрольная работа;
- б) для самоконтроля обучающихся: тесты, деловая игра, кейс-задача;
- в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена;

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Психологический практикум» используются следующие образовательные технологии:

- лекции с использованием методов проблемного изложения материала;
- обсуждение подготовленных студентами докладов (дискуссия, круглый стол);

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практич.
1	Составляющие коммуникации Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами докладов)	1	1
2	Поведение человека как проявление отношения. Поведение в процессе взаимодействия специалиста сервиса с потребителем услуг Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами докладов)	1	1
<b>Итого</b>		<b>2</b>	<b>2</b>

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность: «Сервис транспортных средств»

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

### 1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

#### 1.2.1. Компетенция ПК-9 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Маркетинг

Психодиагностика

Психология управления

Производственная практика. Преддипломная практика

### 1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-9	Тема 1. Сущность процесса общения. Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции Тема 2. Составляющие коммуникации. Тема 3. Поведение человека как проявление отношения. Поведение в процессе взаимодействия специалиста сервиса с потребителем услуг Тема 4. Основы само презентации Тема 5. Психологический конфликт и благоприятные пути его разрешения. Тема 6. Учет проявлений внутреннего мира человека в работе с клиентом	Доклад Тренинг Контрольная работа

### Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции (ПК-9) определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

- степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах. Общее количество баллов (макс. - 15 б.) складывается из:

- 5 баллов (33,3% от общей оценки) за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»,

- 5 баллов (33,3% от общей оценки) за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»,

- 3 балла (20% оценки) за ответы на теоретические вопросы,

- 2 балла (13,3% оценки) за ответы на дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.



## 1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок или ответ не дан) – 2 б.	
Теоретические показатели						
ПК-9	Знает основы деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (доклад)	Верно и в полном объеме знает основы деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	С незначительными замечаниями знает основы деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	На базовом уровне, с ошибками знает основы деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	Не знает основы деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	25
	Знает методы психологии, совокупность явлений представляющих основу психодиагностического поля (доклад)	Верно и в полном объеме знает методы психологии, совокупность явлений представляющих основу психодиагностического поля	С незначительными замечаниями знает методы психологии, совокупность явлений представляющих основу психодиагностического поля	На базовом уровне, с ошибками знает методы психологии, совокупность явлений представляющих основу психодиагностического поля	Не знает методы психологии, совокупность явлений представляющих основу психодиагностического поля	
	Знает основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности (доклад)	Верно и в полном объеме знает основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности	С незначительными замечаниями знает основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности	На базовом уровне, с ошибками знает основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности	Не знает основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности	
	Знает структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека,	Верно и в полном объеме знает структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека,	С незначительными замечаниями знает структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности	На базовом уровне, с ошибками знает структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности	Не знает структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека,	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок или ответ не дан) – 2 б.	
	особенности и возможности проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. (доклад)	среды на человека, особенности и возможности проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.	влияния социальной среды на человека, особенности и возможности проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.	влияния социальной среды на человека, особенности и возможности проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.	особенности и возможности проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.	
	Знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя (доклад)	Верно и в полном объеме знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя	С незначительными замечаниями знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя	На базовом уровне, с ошибками знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя	Не знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя	
Практические показатели						
ПК-9	Умеет осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (тренинг)	Верно и в полном объеме может осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	С незначительными замечаниями может осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	На базовом уровне, с ошибками может осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	Не может осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	25

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок или ответ не дан) – 2 б.	
	Умеет оценивать психические и физиологические особенности человека (тренинг)	Верно и в полном объеме может оценивать психические и физиологические особенности человека	С незначительными замечаниями может оценивать психические и физиологические особенности человека	На базовом уровне, с ошибками может оценивать психические и физиологические особенности человека	Не может оценивать психические и физиологические особенности человека	
	Умеет оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей (тренинг)	Верно и в полном объеме может оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	С незначительными замечаниями может оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	На базовом уровне, с ошибками может оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	Не может оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	
	Умеет с помощью психодиагностических процедур изучать и оценивать структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека, выстраивать и планировать исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические –	Верно и в полном объеме может с помощью психодиагностических процедур изучать и оценивать структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека, выстраивать и планировать исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные	С незначительными замечаниями может с помощью психодиагностических процедур изучать и оценивать структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека, выстраивать и планировать исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических	На базовом уровне, с ошибками может с помощью психодиагностических процедур изучать и оценивать структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека, выстраивать и планировать исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических	Не может с помощью психодиагностических процедур изучать и оценивать структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, процессы группового влияния на индивидуальное поведение, особенности влияния социальной среды на человека, выстраивать и планировать исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основные психологические –	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок или ответ не дан) – 2 б.	
	индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (тренинг)	психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	факторов, основные психологические – индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	индивидуально-типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	
	Умеет находить пути благоприятного решения психологических конфликтов (тренинг)	Верно и в полном объеме может находить пути благоприятного решения психологических конфликтов	С незначительными замечаниями может находить пути благоприятного решения психологических конфликтов	На базовом уровне, с ошибками может находить пути благоприятного решения психологических конфликтов	Не может находить пути благоприятного решения психологических конфликтов	
Владеет						
ПК-9	Владеет приемами изучения личности потребителя (контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет приемами изучения личности потребителя	С незначительными замечаниями владеет приемами изучения личности потребителя	На базовом уровне, с ошибками владеет приемами изучения личности потребителя	Не владеет приемами изучения личности потребителя	30
	Владеет навыками знания психологических особенностей клиента (контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет навыками знания психологических особенностей клиента	С незначительными замечаниями владеет навыками знания психологических особенностей клиента	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками знания психологических особенностей клиента	Не владеет навыками знания психологических особенностей клиента	
	Владеет навыками формирования психологической картины человека (контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет навыками формирования психологической картины человека	С незначительными замечаниями владеет навыками формирования психологической картины человека	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками формирования психологической картины человека	Не владеет навыками формирования психологической картины человека	
	Владеет навыками и умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методами	Верно и в полном объеме владеет навыками и умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методами	С незначительными замечаниями владеет навыками и умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методами	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками и умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методами	Не владеет навыками и умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методами	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок или ответ не дан) – 2 б.	
	влияния на поведения потребителя (контрольная работа)	факторов, методами влияния на поведения потребителя	факторов, методами влияния на поведения потребителя	факторов, методами влияния на поведения потребителя	влияния на поведения потребителя	
	Владеет психодиагностическим инструментарием для проведения исследований социально- психологических особенностей потребителя с учетом национально- региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально- типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет психодиагностическим инструментарием для проведения исследований социально- психологических особенностей потребителя с учетом национально- региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально- типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	С незначительными замечаниями владеет психодиагностическим инструментарием для проведения исследований социально- психологических особенностей потребителя с учетом национально- региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально- типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	На базовом уровне, с ошибками владеет психодиагностическим инструментарием для проведения исследований социально- психологических особенностей потребителя с учетом национально- региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально- типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Не владеет психодиагностическим инструментарием для проведения исследований социально- психологических особенностей потребителя с учетом национально- региональных и демографических факторов, основные психологические – индивидуально- типологические и личностные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	
	Владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации (контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации	С незначительными замечаниями владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации	Не владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации	
					ВСЕГО:	80

### Шкала оценивания:

<b>Оценка</b>	<b>Баллы</b>	<b>Уровень сформированности компетенции</b>
отлично	69-80	высокий
хорошо	57-68	хороший
удовлетворительно	40-56	достаточный
неудовлетворительно	39 и менее	недостаточный

## **2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

### **2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

#### **Вопросы к экзамену:**

1. Связи с общественностью как наука и учебная дисциплина
2. Соотношение понятий и функций: PR и реклама, PR и пропаганда, PR и маркетинг.
3. Основные термины и понятия в сфере PR.
4. Критерии эффективности взаимоотношений со СМИ.
5. Классификация и основные направления услуг в области связей с общественностью.
6. Роль PR в современном гражданском обществе и рыночной экономике. Цели и функции PR.
7. Правовое регулирование деятельности в сфере связей с общественностью.
8. Основные международные Кодексы профессиональных стандартов в области PR.
9. Коммуникация как процесс и структура.
10. Информация и содержание информационного подхода в теории коммуникации.
11. Содержание и элементы коммуникации.
12. Коммуникативное пространство.
13. Возможности вербального воздействия на аудиторию.
14. Невербальные средства коммуникации. Типология коммуникативных единиц невербальной коммуникации. Функции невербальных средств коммуникации.
15. Содержание и элементы коммуникации. Модель Г. Лассауэлла.
16. Социально-коммуникационные революции.
17. Теория массовых коммуникаций.
18. Коммуникации в политике.
19. Предмет политической коммуникации.
20. Основные понятия политической коммуникации.
21. Роль политической коммуникации в обществе и ее основные функции.
22. Понятие политического консалтинга.
23. Основные организационные структуры PR: независимый консультант-эксперт, корпоративный PR-департамент, типовое агентство, консалтинговая PR-фирма, независимая международная компания, международная сеть агентств.

24. Задачи, функции, отделов и служб по PR в государственных организациях и учреждениях, общественных объединениях, коммерческих структурах, политических партиях.

25. Структура типового агентства и консалтинговой фирмы в области связей с общественностью.

26. Основные российские ассоциации специалистов в области PR.

27. Российские профессиональные издания в области PR.

28. Понятие рекламной коммуникации.

29. Цели и основные составляющие рекламной коммуникации.

30. Медиа планирование как составляющая рекламной кампании.

31. Этапы медиа планирования.

32. Основные характеристики, сроки и структура медиа плана.

33. Особенности рекламы в различных СМИ, их достоинства и недостатки: реклама в прессе, реклама на телевидении, реклама на радио, реклама в интернет.

34. Сущность и понятие имиджа: в рекламе, политике, связях с общественностью.

35. Основные составляющие имиджа.

36. Определение корпоративного имиджа, корпоративной культуры, фирменного стиля.

37. Брэнд и его значение в современной рекламе.

38. Классификация брендов.

39. Концепция формирования брэнда, позиционирование брэнда.

40. Политическое консультирование: типы, виды и формы.

### **Типовые контрольные задания**

1. Технологии политического консультирования.

2. Политический консультант: типы, характерные черты, функции.

3. Работа консультанта в избирательной кампании по созданию стратегии клиента.

4. Профессиональные требования к специалисту по PR.

5. Этика и профессиональные стандарты в «Связях с общественностью».

6. Связи с общественностью в государственных структурах.

7. Субъекты и структура российского государственного PR – рынка.

8. Пресс-клиппинг как PR - технология.

9. Некоммерческие организации – понятие, функции, характерные черты.

10. Специфика функционирования некоммерческих организаций в современной России.

11. PR-технологии в привлечении инвестиций.

12. Понятие спонсоринга, фандрайзинга.

13. Целевые мероприятия по привлечению средств. Этапы Фандрайзинга.



14. Виды рабочих PR-документов, используемых в работе со СМИ, целевыми аудиториями и предъявляемые к ним требования
15. Оперативные рабочие информационные документы.
16. Имиджевые корпоративные документы.
17. Служебные PR-документы.

**Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:**

1. Создателем первой психологической системы, изложенной в трактате «О душе», является ...
  - а) Спиноза
  - б) Декарт
  - в) Коффка
  - г) Аристотель
  
2. Психология – это наука ...
  - а) о поведении людей
  - б) о методах изучения индивидуальных особенностей человека
  - в) о явлениях, закономерностях, механизмах психики человека и животных
  - г) о закономерностях возникновения и развития психики в филогенезе
  
3. Признаком метода интроспекции является...
  - а) применение психологического тестирования
  - б) использование лабораторного оборудования
  - в) непосредственное, прямое наблюдение переживаний
  - г) «срезовой» характер организации эксперимента
  
4. Стандартизированная процедура психологических измерений обеспечивается...
  - а) наблюдением
  - б) тестированием
  - в) социометрией
  - г) близнецовым методом
  
5. При проведении \_\_\_\_\_ эксперимента испытуемые не знают, что являются его участниками.
  - а) лабораторного
  - б) формирующего
  - в) естественного
  - г) научного
  
6. Психологичное воздействие интеллектуального характера,

основанное на передаче логически выстроенной информации, предполагающее добровольное принятие информации как побуждения к действию называется:

- а) убеждение;
- б) подражание;
- в) внушение.

7. Потеря аппетита или переедание, ускорение или замедление речи, дрожание голоса, хроническая нехватка времени, нарушения сна, бессонница, неухоженность, увеличение количества конфликтов в семье, на работе – это ... симптомы стресса.

- а) интеллектуальные;
- б) поведенческие;
- в) эмоциональные;
- г) физиологические.

8. Сколько и какие стадии социально-психологической адаптации вы можете назвать?

- а) 3: ознакомления, ролевая ориентация и самоутверждение;
- б) 2: идентификация и деиндивидуализация;
- в) 1: адаптация.

9. Способ управленческого воздействия, эмоционально-волевого характера, основанный на некритическом восприятии и принятии информации называется:

- а) заражение;
- б) подражание;
- в) внушение.

10. Принятие внешних черт поведения другого человека, воспроизведение черт и образцов демонстрируемого поведения называется:

- а) заражение;
- б) подражание;
- в) внушение.

### **Литература для подготовки к экзамену:**

#### **а) основная литература:**

Общий психологический практикум: личность: Учебное пособие / Зайцева Ю.Е. - СПб:СПбГУ, 2017. - 96 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999727>

**б) дополнительная литература:**

1. Работа с командой: психологические возможности: Практикум: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / Авдеев В.В. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 152 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557908>

2. Оптимизация личностных преимуществ: психологические возможности: Практикум. Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / В.В. Авдеев. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 208 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/425718>

## **Промежуточная аттестация**

### **2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Психологический практикум»

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1.**

1. Связи с общественностью как наука и учебная дисциплина
2. Соотношение понятий и функций: PR и реклама, PR и пропаганда, PR и маркетинг.
3. Основные термины и понятия в сфере PR.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2.**

1. Критерии эффективности взаимоотношений со СМИ.
2. Классификация и основные направления услуг в области связей с общественностью.
3. Роль PR в современном гражданском обществе и рыночной экономике. Цели и функции PR.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3.**

1. Правовое регулирование деятельности в сфере связей с общественностью.
2. Основные международные Кодексы профессиональных стандартов в области PR.
3. Коммуникация как процесс и структура.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4.**

1. Информация и содержание информационного подхода в теории коммуникации.
2. Содержание и элементы коммуникации.
3. Коммуникативное пространство.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5.**

1. Возможности вербального воздействия на аудиторию.
2. Невербальные средства коммуникации. Типология коммуникативных единиц невербальной коммуникации. Функции невербальных средств коммуникации.

### 3. Содержание и элементы коммуникации. Модель Г. Лассауэлла.

**Промежуточная аттестация**  
**Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Психологический практикум»

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Прием, при котором одна из конфликтующих сторон намечает два (или больше двух) варианта завершения конфликта, которые для неё примерно в равной степени хороши, и предлагает в ультимативной форме своему оппоненту выбрать один из них

- а) Рассчитанная задержка
- б) Выбор из двух зол
- в) «затвора»
- г) перехода к насилию

2. Жёсткий стиль выражается формулой ...

- а) «выигрыш—проигрыш»
- б) «проигрыш-проигрыш»
- в) «выигрыш-выигрыш»
- г) «проигрыш-выигрыш»

3. Целенаправленная активность, связанная с достижением частных целей при осуществлении более широкой деятельности, называется ...

- а) действием
- б) поведением
- в) реакцией
- г) деятельностью

4. Одним из принципов отечественной психологии является принцип...

- а) единства сознания и деятельности
- б) единства мышления и интуиции
- в) учета возрастных особенностей человека
- г) научности

5. В когнитивную составляющую самосознания входят...

- а) знание личности о себе
- б) отношение личности к себе
- в) презентация себя
- г) управление собой

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ

1. Стратегии, соответствующие мягкому стилю ...

- а) сотрудничества
- б) компромисса
- в) приспособления
- г) соперничества

2. Сотрудническому стилю соответствует ...

- а) игра промежуточными предложениями
- б) приём улаживания инцидента
- в) метод принципиальных переговоров
- г) тактика сокрытия и открытия информации

3. Прием, при котором переговоры откладываются до тех пор, пока обострение конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень невыгодном положении

- а) Рассчитанная задержка
- б) Выбор из двух зол
- в) «затвора»
- г) перехода к насилию

4. Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим

- а) ультимативная
- б) выжимания уступок
- в) поглощения стрел
- г) психологического давления

5. Действие во внутреннем плане, которое осуществляется без опоры на какие – либо внешние средства, называется \_\_\_\_\_ действием

- а) речевым
- б) рецептивным
- в) умственным
- г) материальным

б. Психическая деятельность животных отличается от психической деятельности человека тем, что она:

- а) служит регулятором адаптивного поведения
- б) направлена на преобразование мира
- в) обусловлена биологическими закономерностями
- г) носит социальный характер

### **2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине**

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 баллов до 100 баллов – «отлично»
- с 71 балла до 85 баллов – «хорошо»
- с 50 баллов до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию

### **2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине**

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;



– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность: «Сервис транспортных средств»

## **1. Материалы для текущего контроля**

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### **КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине «Психологический практикум»

Контрольные работы по дисциплине «Психологический практикум» состоят из тестовых вопросов и задачи.

#### **I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:**

1. Общение - это:
  - а) вид активности интеллектуально развивающий человека
  - б) вид активности, формирующий и развивающий личность человека
  - в) процесс получения человеком информации
  
2. Процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого – это:
  - а) социальная перцепция
  - б) коммуникация
  - в) каузальная атрибуция
  
3. Косвенное общение:
  - а) связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения
  - б) предполагает личный контакт и непосредственное восприятие друг друга в самом акте общения
  - в) осуществляется через посредников, которыми выступают другие люди
  
4. Успех при коммуникативном общении возможен если:
  - а) если партнёры по общению преследуют одну цель
  - б) партнёры умеют жестиковать
  - в) партнёры обладают единой системой кодировки информации

5. Манера поведения партнера влияет на формирование фактора ... в общении.

- а) превосходства
- б) привлекательности
- в) отношение к наблюдателю

6. Вербальное общение подразумевает:

- а) использование жестов, мимики, телесного контакта
- б) использование системы слов и жестов
- в) использование системы слов

7. Какому виду атрибуции характерно приписывание причины лицу, совершившему поступок:

- а) субъективная атрибуция
- б) личностная атрибуция
- в) объективная атрибуция

8. Партнёры по общению склонны переоценивать различные качества людей, которые отличаются от них в ту или иную сторону по какому-либо существенному параметру – это суть фактора:

- а) отношения к наблюдателю
- б) привлекательности
- в) превосходства

9. К жестам уверенности относятся следующие телесные проявления человека:

- а) руки в карманах, большой палец снаружи
- б) одна рука обхватывает другую в области ладони
- в) кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят

10. Эмпатия – это ...

- а) способ познания человека с помощью уподобления себя ему
- б) осознание собственной персоны со стороны другого человека или группы лиц
- в) постижение эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

11. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижения определённого результата, решение конкретной проблемы или реализацию определённой цели – это:

- а) деловое общение
- б) межличностное общение
- в) бытовое общение

12. Для достижения цели и разрешения конфликта выделяют следующие стратегии поведения:

а) сотрудничество, конкуренция, компромисс, уступчивость, избегание

б) сотрудничество, компромисс, избегание, уступчивость, взаимовыручку

в) конкуренция, сотрудничество, компромисс, манипулирование, избегание

13. Механизм самопознания в процессе общения в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером

а) каузальная атрибуция

б) аттракция

в) рефлексия

14. Семантический барьер – это:

а) слово может иметь несколько значений

б) отсутствует учёт логики и жизненной позиции собеседника

в) то же, что языковой барьер

15. Эффект средней ошибки это ...

а) оценивая другого человека, обычно избегают крайних суждений оценки

б) слишком активное общение приводит к обратному результату

в) оценивая другого человека, приписываем свои качества

16. Правило «рамки» - это когда:

а) текст запоминается фрагментами

б) сохраняется весь текст

в) сохраняется начало и конец информационного ряда

17. Несоответствие между формой и содержанием – это барьер ...

а) семантический

б) стилистический

в) логический

18. Измерение установки, которое предполагает реакцию человека, соответствующую его убеждениям и переживаниям называют

а) когнитивное

б) аффективное

в) поведенческое

19. При общении 38 % информации передаётся за счёт средств

а) вербальных

- б) звуковых
- в) невербальных

20. Трансакция – это:

- а) намерение к действиям, которое отражает понимание человеком ситуации
- б) система действий относительно другого человека
- в) осмысление человеком происшедшего с ним во время общения

21. Межличностное общение сосредоточено преимущественно вокруг:

- а) достижения профессионального решения
- б) психологических проблем внутреннего характера
- в) обмен деловым опытом

22. К основным содержательным компонентам взаимодействия относят

- а) эмпатию и рефлекссию
- б) дистанцию и позицию в общении
- в) мнения и убеждения партнеров

23. В зависимости от социальной роли выделяют зону общения:

- а) личная
- б) социальная
- в) публичная

24. Позы, характерные для состояния «Родитель»:

- а) спонтанная подвижность
- б) наклон к собеседнику
- в) руки сложены на груди

25. Обратная связь бывает:

- а) прямая и косвенная;
- б) открытая и закрытая;
- в) опосредованная и непосредственная.

26. Более эффективное положение собеседников за столом для решения деловых вопросов

- а) угловое
- б) партнёр находится по правую руку
- в) партнёр находится по левую руку

27. Готовность и предрасположенность человека к определенным действиям и поступкам:

- а) стереотип
- б) рефлексия
- в) установка

28. Тип общения, при котором один из партнеров стремится подчинить себе другого:

- а) демократическое
- б) манипулятивное
- в) директивное

29. Основной функцией невербальных средств общения является

- а) отношения к партнеру по общению
- б) эмоций и чувств
- в) передача информации в чистом виде

30. Готовность к взаимным уступкам при решении проблемы, но при этом оба партнера по общению проигрывают - стратегия

- а) избегания
- б) компромисса
- в) уступчивости

## **II. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:**

### **Задание 1**

Какие методы психологии применены в следующих примерах?

а) Человек помещается в изолированную кабину, в специальном шлеме укрепляются приборы, с помощью которых исследуются биотоки мозга под действием различных раздражителей или состояний организма (бодрствование, сон). Испытуемый перед проведением опыта получает соответствующую инструкцию. Все получаемые показатели фиксируются точной аппаратурой.

б) На основании детских рисунков психолог устанавливает особенности восприятия детьми предметов; тщательно анализируя письменные работы школьников и сопоставляя данные с результатами других экспериментов, исследователь делает выводы об особенностях индивидуального стиля старшеклассников.

в) Для изучения эмоционального состояния испытуемому предъявляют «страшные» картинки и регистрируют при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току.

г) Изучаются индивидуальные особенности ритмических движений детей. Проводится весёлая игра - «Танец кукол». Всё идёт хорошо, пока группа участвует в общем танце. Дети уверенно двигаются по кругу, делают незамысловатые па. Но вот руководительница предлагает Ларисе выйти на середину круга и танцевать там. Девочка отказывается. Таня, хотя и не отказывается от предложения руководительницы, но, выйдя на середину круга, стоит, растерянно смотрит по сторонам и начинает танцевать лишь с помощью воспитательницы. Только Галя (самая бойкая девочка в группе) начинает танцевать сразу, но её движения неуверенные, чувствуется

скованность.

д) Для изучения индивидуальных особенностей памяти испытуемые заучивают 10 иностранных слов. Протоколист записывает, сколько слов запоминает каждый испытуемый после каждого повторения и сколько требуется повторений, чтобы запомнить все десять слов.

### **Задание 2**

Определите, к какой группе психических явлений - психическим процессам, свойствам личности или психическим состояниям - относятся каждое явление, описанное ниже.

а) Учитель информатики не раз замечал, что некоторые ребята с большим трудом усваивают материал непосредственно после уроков физкультуры и значительно лучше, если урокам информатики предшествует другая учебная деятельность.

б) Ученик Вова Ч. испытывал всегда большое удовольствие, если его товарищи плохо отвечали по изучаемым предметам.

в) Таня К. всегда прямо осуждала товарищей за недобросовестное отношение к уборке класса.

г) Витя Г. регулярно посещает кружок кораблестроения.

д) Рассматривая картину Врубеля «Демон и Тамара», человек произвольно вспоминает образы Лермонтовских героев.

е) Лёша М. придя из колледжа в общежитие, сразу решил выучить тему «Госстандарт». Однако, как он ни старался, определение Госстандарта он не мог правильно запомнить. После небольшого отдыха студент безошибочно запомнил его.

### **Задание 3**

В научно-фантастическом рассказе описано следующее.

Однажды экспедиция археологов обнаружила пещеру, в которой жили человекоподобные существа, названные учёными троппи. Троппи питаются мясом, которое коптят на кострах самым примитивным образом. У троппи подвижные руки, напоминающие руки пигмеев, с длинными, хорошо развитыми пальцами. Указательным пальцем они часто показывают на отдалённые предметы. Они высекают огонь, обточенными кремнями над лишайником. Членам экспедиции удалось обучить троппи нескольким словам, но связной речи у них не наблюдалось. Они произносили отдельные звукосочетания: Одни, когда им было больно; другие - когда было радостно; третьи - когда угрожала опасность. Одного троппи удалось научить узнавать букву «Р», показывая ему банки с ветчиной, на которых была написана эта буква. Он научился писать эту букву карандашом.

Троппи обтёсывают камни, ударяя по камню с необычайной точностью, отбивая от него сначала крупные, а потом всё более мелкие кусочки. Когда им показали, как обтёсывать камни при помощи настоящего молота и долота, троппи так и не научились пользоваться долотом, но из-за молота началась настоящая ссора.



1. Кто такие троппи - люди или животные?
2. По каким признакам это можно установить?

### **Задание 5**

Прочитайте.

Выделите особенности, которые отражают поведение индивида, и особенности, которые отражают поведение личности. Дайте обоснование своего выбора.

Старательность, низкая адаптация к темноте, общительность, хорошая координация обеих рук, медленная скорость узнавания, большая эмоциональная возбудимость, трудолюбие, аккуратность, высокая чувствительность органов чувств, трудности во владении новым двигательным навыком.

### **Задание 6**

Установите соответствие.

- а) убеждения;
  - б) мотивы;
  - в) уровень притязаний.
1. Никогда не меняю свои решения.
  2. Не хочу учить психологию - лучше посплю.
  3. Мне достаточно четырёх баллов.
  4. Учусь, потому что нужен диплом.
  5. Обманывать иногда можно, если это во благо другого человека.
  6. Хочу первый взрослый разряд по баскетболу.
  7. Учитель не должен оскорблять ребёнка.
  8. Учусь потому, что хочу быть учителем.
  9. Хочу, чтобы меня уважали учителя и одноклассники.
  10. Человек в жизни должен попробовать всё.

### **Задание 7**

Какие индивидуальные особенности внимания проявляются у первого и второго учеников?

Два ученика, сидя за своими столами, успешно выполняли лабораторную работу по химии. В это время за учительским столом третий ученик выполнял ту же работу, но часто ошибался. Учитель поочерёдно предлагал двум сидящим ученикам исправлять ошибки работающего у стола. При этом первый ученик быстро подходил и сразу исправлял недочёты в работе товарища. Второй ученик не мог сразу оторваться от своей работы, а, подойдя к столу, смотрел на приборы «невидящим» взглядом. Когда же учитель обращался к нему с одним - двумя вопросами, ученик быстро и хорошо исправлял ошибки товарища.

### **Задание 8**

Выручка от реализации продукции составила 25000 рублей, переменные затраты – 18000 рублей, постоянные затраты – 3000 рублей. Определить:

1. сколько процентов прибыли удастся сохранить предприятию, если выручка от реализации сократится на 35 %;
2. процент снижения выручки, при котором предприятие полностью лишается прибыли и вновь встает на порог рентабельности;
3. на сколько процентов необходимо сократить постоянные затраты предприятия, чтобы при сокращении выручки на 35 % и прежнем значении СВОР, предприятие сохранило бы 75 % ожидаемой прибыли.

### **Задание 9**

Какие свойства внимания необходимы специалисту таможенного дела в процессе работы? Обоснуйте свой ответ. Оцените особенности своего внимания. Поставьте задачи по саморазвитию.

### **Задание 10**

Какие приёмы организации внимания на уроке являются педагогически наиболее целесообразными?

На открытом уроке по биологии молодая учительница, объясняя новый материал, демонстрировала многочисленные иллюстрации перелётных птиц. Это вызвало оживление в классе. Однако при закреплении нового материала оказалось, что некоторая часть учащихся поверхностно усвоили материал: они легко могли рассказать об образе жизни той или иной птицы и были совершенно беспомощны в объяснении других фактов. Как будто их не было в классе. Для поддержания внимания учащихся при анализе были предложены следующие приёмы:

1. нужно было сделать ученикам замечание;
2. после каждого объяснения следовало закрывать наглядное пособие;
3. нужно было дождаться полной тишины в классе, прежде чем начинать объяснение;
4. после каждого объяснения следовало делать небольшую паузу.

### **Задание 11**

Укажите, какие условия нужны для возникновения и поддержания произвольного, а какие - непроизвольного внимания?

а) Постановка вопросов и решение небольших задач на протяжении определённого отрезка времени.

б) Особенности воздействующих раздражителей: их новизна, абсолютная и относительная сила, контраст между ними, изменение в раздражителях.

в) Осознание текущих результатов деятельности в форме внутреннего словесного отчёта.

г) Наилучший распорядок деятельности, создание привычных условий

для работы.

д) Использование определённых потребностей, с удовлетворением которых связан учебный материал.

е) Использование определённых установок и психических состояний.

ж) Постановка существенно значимых целей и задач деятельности.

### **Задание 12**

Постройте графическую модель человеческого знания и определите место психологии в ней.

### **Задание 13 «Кто чей продукт?»**

«Мы являемся \_\_\_ продуктами нашей собственной деятельности: посредством творимых нами репрезентаций мы трансформируем наши собственные формы восприятия и познания, способы видения и понимания». [Вартофский М. Модели. Репрезентация и научное понимание. – М.: Прогресс, 1988. – С.20].

Приведите примеры, выскажите свое согласие или несогласие с данной точкой зрения.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Психологический практикум»

1. Трудности межличностного общения
2. Особенности эффективного общения
3. Невербальная коммуникация
4. Речь в межличностном общении
5. Деловое общение как межличностное взаимодействие
6. Закономерности доверительного общения
7. Факторы успешного общения
8. Общение в сфере средств массовой коммуникации
9. Коммуникативная культура и этика
10. Психологические аспекты переговорного процесса
11. Общение в публичном выступлении
12. Роль имиджа в общении
13. Психологические основы взаимодействия с клиентом
14. Общение в конфликтных ситуациях
15. Чувства и эмоции в общении
16. Активные формы делового общения
17. Деловое общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности
18. Сущность и функции делового общения.
19. Психологические механизмы социальной перцепции.
20. Роль точности восприятия партнера в деловом общении.
21. Ошибки и эффекты при построении образа другого
22. Невербальные средства и техники общения
23. Вербальные техники общения (монологовые, диалоговые, публичные).
24. Социально-перцептивная компетентность турагента
25. Методы и средства воздействия на партнера по деловому взаимодействию

### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с

незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**АНТИЦИПАЦИОННЫЙ ТРЕНИНГ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ  
КОНФЛИКТОВ**

по дисциплине «Психологический практикум»

**Цель тренинга:** Обучение способности прогнозировать события, для формирования состоятельности, которая позволит предупреждать возникновение межличностных конфликтов, выделять существенные признаки и предпосылки пред конфликтной ситуации и разрешать ее на стадии первичного формирования

**Задачи:**

1. Формирование представления об антиципационных способностях и умении прогнозирования;
2. Обучить и выработать умение опознавать признаки предконфликтной ситуации;
3. Обучение навыкам многовариантного типа мышления (противоположность одностипному «ригидному» типу мышления), т.е. умению увидеть разрешение ситуации с нескольких сторон;
4. Проиграть реальные жизненные ситуации межличностных конфликтов в искусственно-созданной социально-психологической среде, где студенты на практике смогут отрабатывать умение прогнозировать;
5. Обучение студентов методам бесконфликтного и адекватного общения, улаживание споров и разногласий посредством стратегии сотрудничества.

**Продолжительность тренинга:** 1,5 часа (2 академ. часа)

**Ожидаемые результаты:**

1. Развитие уровня антиципационной состоятельности: личностно-ситуативной и временной;
2. Повышение способности к прогнозированию событий;
3. Развитие многовариантного типа мышления;
4. Умение увидеть предпосылки появления межличностного конфликта.

**Программа тренингового занятия.**

**Организационная подготовка к тренингу (5 мин.)**

Приветствие участников, каждому выдается бейдж, на котором нужно будет написать свое имя. Затем тренер озвучивает принципы и правила

проведения тренинговой работы.

### **Лекция-презентация на тему (5 мин.)**

Тренер рассказывает о конфликтности в современном обществе, о межличностном конфликте и о том, как важно вовремя увидеть конфликт и разрешить на стадии формирования. Раскрытие понятия прогнозирование и антиципации. Рассказ о антиципационной состоятельности.

### **Упражнение «Все мы особые» (5 мин.)**

**Цель:** развитие наблюдательности и обучение навыкам социальной перцепции

Участники, разбившись на пары, 6 секунд молча смотрят друг на друга. Затем тренер приглашает в круг пару. Не глядя на партнера нужно будет описать черты его лица, цвет глаз волос. Затем нужно назвать главную особенность внешности партнера.

Вопросы к упражнению:

Как развитие наблюдательности помогает в прогнозировании конфликта?

### **Упражнение «Узкий мостик» (10 мин.)**

**Цель:** умение разрешать конфликт конструктивным способом. Упражнение выступает моделью конфликтной ситуации и позволяет продемонстрировать различные стратегии поведения в ней: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.

Двое участников становятся на проведенной, на полу линии лицом друг к другу на расстоянии около трех метров. Тренер объясняет ситуацию: «Вы идете навстречу друг другу по очень узкому мостику, перекинутому над водой. В центре мостика вы встретились и надо разойтись. Мостик – это линия. Кто поставит ногу за ее пределами – упадет в воду. Постарайтесь разойтись на мостике так, чтобы не упасть».

Пары участников подбираются случайным образом. При возможности организовать 2-3 мостика.

### **Лекционная вставка (5 мин.)**

Описание техник снятия эмоционального напряжения в пред конфликтной ситуации, которая представлена в виде презентации (теоретическая часть). (Табл. 1)

### **Упражнение «Я – высказывания» (10 мин.)**

**Цель:** совершенствование коммуникативного умения передавать информацию не создавая при этом напряжения.

Тренер рассказывает участник тренинга рассказывает о Я - высказывании. Я - высказывание – это способ выражения вашего отношения к ситуации без обвинения и требований к человеку.

Я - высказывания помогают в конфликтных ситуациях.

Затем представляется схема «Я - высказывания».

а) Событие. Когда... (описание ситуации)

б) Ваша реакция – я чувствую... (чувства)

в) Исход – мне хотелось бы...

Затем каждому участника тренинга предлагаются обидные

высказывания, которые они должны переформулировать по схеме Я - высказываний. Это могут быть какие-то личные высказывания, в неразрешенной ситуации конфликта конкретного участника.

Вопросы к упражнению:

- Как вы считаете, может ли поводом для конфликта быть коммуникативный барьер?

- Можно ли используя, Я - высказывания снять напряжение оппонента

### **Лекционная вставка (5 мин.)**

Тренер рассказывает о невербальных каналах информации, по которым можно распознать уровень напряжения, недовольства или агрессии оппонента. О жестах и мимике, расположении рук, ног и головы в пред конфликтной стадии.

### **Упражнение «Внутренний и внешний круг» (10 мин.)**

**Цель:** дать участникам почувствовать себя в ситуации конфликта, определить правильные стратегии регулирования конфликта

Участники образуют 2 круга: внутренний и внешний. Внутренний стоит спиной друг к другу, а внешний лицом к внутреннему. По команде тренера участники разыгрывают конфликтную ситуацию, затем дается 2 минуты, для того чтобы эффективными способами разрешить ее на пред конфликтной стадии. Тренер дает команду и внешний круг смещается на один шаг влево, для того чтобы поменять партнера, затем предлагается другая ситуация.

Ситуация 1: Ответственный за театральную постановку (внешний круг) замечает, что один из его участников труппы (внутренний круг) регулярно опаздывает на репетиции и не выполняет поставленный план, вышестоящее руководство при внеплановой проверке, замечая этот факт отчитывает ответственного. Он встречает этого участника и ...

Ситуация 2: Местный авторитет школьников(внутренний круг) слышит, что один из учеников (внешний круг) отзывается негативно о группировке, и считает что это ему ни к чему и не имеет ценности. Авторитет встречает этого школьника на перемене и...

Ситуация 3: Организатор поездки друзей за город (внешний круг) поручил однокласснику (внутренний круг) закупить мяса на определенную сумму. После закупки организатор обнаруживает, что мяса закуплено меньше, чем на положенную сумму. Он встречает одноклассника и говорит ему...

Вопросы для обсуждения:

- Легко ли вам было нейтрализовать конфликтную ситуацию? Смогли ли вы уладить данный спор?

- Что может вам помешать предотвратить конфликт в реальной жизненной ситуации?

### **Упражнение «Инстинкты конфликта» (10 мин.)**

**Цель:** умение анализировать инстинктивное поведение в пред конфликтной стадии, умение определить, что испытывает оппонент и принять соответствующие меры.



В ситуации напряжения на пред конфликтной стадии испытывает 3 инстинкта в стали опасности или конфликта:

- Реакция «Борись» (норадреналин и адреналин) проявляются агрессивные и наступательные движения колющего и режущего характера. Сжимание кулаков, тяжелый взгляд, наклонение корпуса вперед;

- Реакция «Беги» (адреналин) – проявляется в виде выставления барьеров, оглядывания по сторонам, оттягивание воротничка, отступы назад, опора на другие предметы (стула, стола), кивки головой;

- Реакция «Замри» (ацетилхолин) будет характеризоваться некоторым оцепенением, заторможенностью жестов и мимики.

Участникам тренинга предлагается по парам, и проиграть следующую ситуацию:

«Во время занятия-семинара в классе группа учащихся (в которой находится участник №1) создает шумную обстановку, ученик, сидящий рядом (участник №2) не может из-за этого сосредоточиться и подготовиться к ответу на доклад и говорит участнику №1 следующее...

Задача участников выбрать один из 3 типов инстинктивных реакций в пред конфликтной стадии и выбрать метод, как урегулировать пред конфликтную стадию.

### **Ролевая игра «Отработка конфликта» (15 мин.)**

**Цель:** воссоздание случившейся конфликтной ситуации для разбора, с целью выявить альтернативные варианты разрешения данной ситуации и спрогнозировать появление конфликта.

Тренер описывает задание, что сейчас в группе будет искусственно воссоздана ситуация конфликта одного из участников, группа обсуждает в течение 5 минут какую ситуацию межличностного конфликта она будет разбирать. Затем выбираются стороны конфликта из числа участников, им описывают ситуацию и поведение сторон. Участник проигрывает свою конфликтную ситуацию в тренинговой группе, при этом пытаясь не довести конфликт до инцидента и разрешить его на формировании. Остальная часть группы являются экспертами, и следит за ходом конфликта. Каждый участник в экспертном совете во время проигрывания конфликта может сказать «Стоп» и предложить, как должен был поступить участник, чтобы предотвратить конфликт.

Вопросы к обсуждению:

Легко ли Вам было входить в конфликтную ситуацию снова?

Какие методы вы использовали для предотвращения конфликта?

Что вам нужно изменить в себе?

### **Рефлексия по тренингу (10 мин.)**

Каждый участник высказывается по кругу о общих впечатлениях о тренинге, что понравилось, какие навыки он выработал в процессе групповой работы. На что следует обратить внимание при возникновении пред конфликтной ситуации.

### **Аплодисменты по кругу (5 мин.)**

**Цель:** завершающее упражнение тренинга оставляющее хорошее

эмоциональное впечатление и состояние включенности в группу.

Тренер начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя постепенно и подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. Последнему участнику аплодирует вся группа.

### **Дополнительные упражнения**

#### **Упражнение «Понять партнера» (10 мин.)**

**Цель:** умение воспринимать невербальные каналы информации, как важный признак прогнозирования.

Один человек из группы выходит на 10 секунд из аудитории. Группа разбивается на 2 лагеря: те, кто будет демонстрировать неприязнь к вышедшему и те, кто будет демонстрировать расположение к нему. Все при этом молчат, сохраняют невозмутимое выражение лица, контактируют только глазами.

Вышедшему участнику необходимо определить, кто в какой группе.

#### **Упражнение «Мотивы наших поступков» (10 мин.)**

**Цель:** осознание мотивов наших поступков

Тренер объявляет группе «Наши поступки вызваны разными побудительными силами. Мы делаем что-то потому, что «так положено», так принято в обществе. Важно понимать, что движет нами в том или ином случае. Вот, например, страх, боязнь быть не принятым иногда осознается нами так или иначе, иногда мы делаем что-то, может не осознавая зачем, а может, думая, что из лучших побуждений, но основе – все тот же страх.»

Участникам тренинга предлагается вспомнить 2 поступка, совершенные стремлением «быть как все», «не высовываться» и один, когда вы прекрасно понимали зачем вы это делаете.

#### **Упражнение «И тут вы ему говорите» (10 мин.)**

**Цель:** дать возможность участникам группы почувствовать себя в разных коммуникативных техниках, найти поведенческие ходы, которые делают каждую технику успешной и субъективно привлекательной (владение всеми тремя позициями - важный залог гибкого, конструктивного поведения в общении).

Группа делится на тройки. В каждой тройке участники получают роли игрока, подыгрывающего и наблюдателя.

*Инструкция игроку.* Ситуация, которую я вам опишу, предполагает диалог с другим персонажем. Его роль будет исполнять подыгрывающий. Предложенную ситуацию вы разыграете с ним три раза. Сначала вы будете вести свою партию с позиции «сверху» - давите, требуйте, грубите, угрожайте, насмехайтесь, будьте очень настойчивы. Как бы ни вел себя ваш партнер, постарайтесь все время лидировать, быть «над ним». Через 3-4 минуты остановите диалог, немного помолчите и начинайте игру с позиции «снизу» - заигрывайте, просите, чувствуйте себя слабым и зависимым, уступайте, входите в положение другого человека, и так 3-4 минуты, а затем

после небольшой паузы побудьте в позиции «на равных». Найдите верный тон, нужную позу, доброжелательные и уверенные слова.

*Инструкция подыгрывающему.* В отличие от игрока вы не имеете ограничений в поведении. Расслабьтесь, максимально включитесь в ситуацию, настройтесь на партнера, а после этого реагируйте на его слова так, как вам хочется. Если он вас разозлил - злитесь, обидел - обижайтесь, если его реакции растрогали вас - уступите своим добрым порывам. Будьте максимально искренни. Желательно фиксировать, какие именно слова, жесты партнера создали тот или иной ваш настрой, почему поменялось отношение к партнеру.

*Инструкция наблюдателю.* Ваша задача - фиксировать развитие диалога, особенности поведения, развитие сюжета, а также следить, чтобы партнеры выполнили свои инструкции. Если вы считаете, что игрок не выполняет свою задачу, уходит в другую социальную роль, вы имеете право остановить игру.

После проведения первого цикла меняются роли. Для обсуждения даются следующие ситуации.

*Ваш коллега попросил у вас на несколько дней «посмотреть» ценные рабочие материалы. Вернул только через неделю в неприглядном, местами нечитабельном виде. И тут вы ему говорите...*

*Вы - страстный любитель тюльпанов, выращиваете у себя на участке редкие сорта, приобретаете луковицы за очень приличные деньги. У соседки, с которой у вас нормальные отношения, есть собака — спаниель. Однажды вы выходите и видите, что клумба с тюльпанами изрыта наглыми собачьими лапами. И тут вы соседке говорите...*

*Вы купили на рынке понравившуюся вам блузку, придя домой и примерив ее, вы обнаружили, что она не гармонирует ни с одной вещью в вашем гардеробе, да и внутренняя обработка вам показалась некачественной. Вы возвратились на рынок с намерением сдать блузку и говорите продавцу*

### **Упражнение «Техника вежливого отказа»(15 мин.)**

Предположим, к вам пришел рекламный агент с целью вынудить вас что-нибудь купить или еще с каким-то подобным навязчивым намерением. Вы торопитесь и, кроме того, совершенно не заинтересованы в том, что вам предлагается. Как быть? Выгнать – не удобно... А время идет... Рекламный агент специально обучен, действует расчетливо, используя все ваши слабые стороны. Нужно как-то решить эту проблему.

У вас три цели:

1. Не потерять время.
2. Не выйти из себя.
3. Не поддаваться на уговоры.

Предлагаем вам поиграть в эту игру в парах. Объединитесь, пожалуйста, в пары. Один из вас – рекламный агент, другой – сопротивляющийся клиент. Стратегия агента: всеми способами пытаться "зацепить клиента", не давать ему возможность повторять один и тот же

"заезженный отказ", пытаться тем или иным способом переиграть его. Стратегия клиента: отвечать таким образом, чтобы в ответе прозвучало "да" человеку: "Вы очень любезны", "Вы так внимательны и добры", и "нет" делу: "Спасибо, но я в этом не заинтересован". При попытках агента расширить каким-либо образом круг обсуждаемых проблем, чтобы все-таки навязать свою "игру" - применяется "принцип заезженной пластинки": что бы ни говорил человек, ему с неизменной вежливостью повторяется одна и та же фраза, например: "Спасибо, но меня это не интересует". Если коротко, то схема поведения клиента может быть сведена к трем пунктам:

1. Что вам надо?
2. Спасибо, вы очень любезны.
3. "Заезженная пластинка".

Итак, попробуйте провести первый раунд этой игры. Во втором раунде поменяйтесь местами: пусть клиент станет агентом и наоборот".

### **Упражнение «Достойный ответ» (15 мин.)**

**Цель:** Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

**Содержание:** Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников.

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению.

**Обсуждение:** Тренер спрашивает участников, легко ли им было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе. Как правило, слушатели говорят, что грубые высказывания их не взволновали, потому что они не воспринимали их как направленные конкретно против себя. Затем все предлагают различные варианты конструктивного поиска, который поможет и в реальных жизненных условиях так же воспринимать негативную информацию от партнеров по общению.

Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведешь себя так, как будто ты самый главный здесь.
Ты никогда никому не помогаешь
Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
Ты совсем не умеешь красиво одеваться.
Почему ты на всех смотришь волком?
С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
Ты как не от мира сего
У тебя такой страшный взгляд.
С тобой бесполезно договариваться о чем -либо. Ты все равно все забудешь.
У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.
Посмотри, на кого ты похожа!
Ты слишком много болтаешь ерунды.

Что ты вечно на всех кричишь?
У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
Ты слишком плохо воспитана.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## **2. Материалы для проведения текущей аттестации**

### **Текущая аттестация 1**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### **КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 (в форме контрольной работы)**

по дисциплине «Психологический практикум»

1. Установите соответствие между процессами памяти и их характеристиками.

1. Сохранение
2. Воспроизведение
3. Забывание

а) это процесс активной переработки, систематизации, обобщения материала

б) это процесс, обратный запоминанию

в) это восстановление прежде воспринятого материала

2. При освоении таких учебных предметов, как физика, химия, астрономия, большое значение имеет реализация \_\_\_\_\_ функции воображения.

- а) воспитательной;
- б) регуляторной;
- в) эмоциональной;
- г) познавательной.

3. Вывод из нескольких утверждений является...

- а) умозаключением;
- б) обобщенным понятием;
- в) суждением;
- г) аргументом.

4. Свойство внимания, с которым связана возможность одновременного успешного выполнения двух и более различных видов деятельности, называется ...

- а) распределением;

- б) переключением;
- в) умением;
- г) способностями.

5. Для волевого действия не характерно...

- а) приложение сознательных усилий;
- б) наличие продуманного плана осуществления поведенческого акта;
- в) преодоление субъективных препятствий;
- г) непосредственное удовольствие, получаемое в процессе егоисполнения.

6. Такие черты характера, как индивидуализм, альтруизм, безразличие, вежливость относятся к системе отношений человека ....

- а) к себе;
- б) к труду;
- в) к общественной и личной собственности;
- г) к другим.

7. Характер человека проявляется в...

- а) чрезмерной выраженности отдельных личностных черт, граничащей с психопатиями;
- б) его отношении к себе, людям, деятельности, вещам;
- в) пластичности, ригидности, реактивности, темпе психических реакций;
- г) интроверсии, экстраверсии, тревожности, импульсивности.

8. Единство неповторимых личностных свойств конкретного человека – это...

- а) личность;
- б) субъект;
- в) индивид;
- г) индивидуальность.

9. Дистанция \_\_\_\_\_ определяется как личная зона общения.

- а) от 15 до 45 см;
- б) от 120 до 360 см;
- в) свыше 360 см;
- г) от 45 до 120 см.

10. Основоположником отечественной педагогической мысли является

...

- а) А.С. Макаренко;
- б) Н.К. Крупская;
- в) К.Д. Ушинский;
- г) Л.Н. Толстой.

**Критерии оценки:**

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 7 вопросов.



## Текущая аттестация 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Психологический практикум»

1. Установите соответствие между видами памяти и их характеристиками.

1. Непроизвольная память

2. Произвольная память

3. Механическая память

а) основана на повторении материала без его осмысления

б) основана на целенаправленном запоминании материала с использованием специальных приемов

в) основана на запоминании информации без специального заучивания

2. Мгновенное осознание решения некоторых проблем – это ...

а) инсайт;

б) эвристика;

в) аналитическое мышление;

г) выдвижение гипотезы.

3. Длительное удерживание внимания на объекте называется \_\_\_\_\_  
внимания.

а) устойчивостью

б) объемом

в) переключением

г) распределением

4. Особая форма эмоционального переживания, возникающая в экстремальной жизненной ситуации, требующей от человека мобилизации нервно-психологических сил, называется ...

а) удивлением;

б) страстью;

в) аффектом;

г) стрессом.

5. Темперамент, будучи \_\_\_\_\_, является базой большинства свойств личности.

- а) изменчивым;
- б) приобретенным;
- в) врожденным;
- г) социальным.

6. К характеристикам, определяющим положение человека в группе, относятся...

- а) статус (или позиция);
- б) структура коммуникаций;
- в) структура власти;
- г) социометрическая структура группы.

7. Способность сопереживать другому человеку называется...

- а) симпатией;
- б) эмпатией;
- в) радушностью;
- г) душевностью.

8. Процесс и результат включения индивида в социальные отношения называется...

- а) социализацией;
- б) терапией;
- в) коррекцией;
- г) развитием.

9. Закономерности этапов психического развития человека от рождения до старости изучает \_\_\_\_\_ психология.

- а) сравнительная;
- б) генетическая;
- в) возрастная;
- г) дифференциальная.

10. Раздел педагогики, изучающий закономерности и принципы организации процесса обучения, называется...

- а) управлением образовательными системами;
- б) дидактикой;
- в) педагогической технологией;
- г) теорией воспитания.

### **Критерии оценки:**

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 7 вопросов.