

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 15.07.2024 11:45:08

Уникальный программный ключ:

e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»

Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)

Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДЕНО

Заместителем директора филиала

Шитиковым П.М.

РАЗРАБОТЧИК

Талипова Г.М.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.01. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов
среднего звена

46.01.03 Делопроизводитель

(базовая подготовка)

Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. Фонд оценочных средств дисциплины для обучающихся по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих 46.01.03 Делопроизводитель. Форма обучения – очная. Тобольск, 2022.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по профессии 46.01.03 Делопроизводитель, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 августа 2013 г. № 639.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2022

© Галипова Гульфия Маратовна, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины – является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.01.03 Делопроизводитель.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: Дисциплина «Деловая культура» входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

уметь:

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил;

знать:

- правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению;
- психологические основы общения;
- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных;
- нормы речевого этикета в деловом общении.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

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

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность <*>, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

- профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации.

ПК 1.2. Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации.

ПК 1.3. Оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных.

ПК 1.4. Вести картотеку учета прохождения документальных материалов.

ПК 1.5. Осуществлять контроль за прохождением документов.

ПК 1.6. Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники.

ПК 1.7. Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов.

ПК 2.1. Формировать дела.

ПК 2.2. Обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации.

ПК 2.3. Систематизировать и хранить документы текущего архива.

ПК 2.4. Обеспечивать сохранность проходящей служебной документации.

ПК 2.5. Готовить и передавать документы на архивное хранение.

ПК 2.6. Обеспечивать сохранность архивных документов в организации.

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК1. - ОК7	У1. Эффективно участвовать в профессиональной коммуникации.	31.Правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению; 32.Психологические основы общения.
ПК1.1.- ПК 1.7.	У2. Соблюдать правила речевого этикета в деловом общении.	33.Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных.
ПК 2.1.- ПК 2.6.	У3. Составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил.	34. Нормы речевого этикета в деловом общении.

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количество вариантов, заданий и т.п.)
1.	Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика.	У1, 31, 32 ПК 1.1.- ПК1.7	Тест (1 вариант 30 заданий)
2.	Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.	У2, 33, 34 ПК 2.1.- ПК 2.6	Контрольная работа

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Деловой этикет и профессиональная этика.	У1, 31-32, ПК 1.1.-ПК 1.7
---	---------------------------

Тест по теме «Этика и культура поведения»

«Общие сведения об этической культуре»

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?

«Профессиональная этика»

1. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
2. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:
 - а) Кассир Сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».
 - б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

«Деловой этикет»

1. Что означает слово «этикет»?
2. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. Подготовьте сообщения (доклады): «Роль этикета в моей будущей профессии»; «Значение культуры речи в профессиональной карьере».
5. Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретарши». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?
6. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

«Внешний облик человека»

1. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
2. Что означает «быть элегантным»?

«Культура телефонного общения»

1. Как пригласить к телефону коллегу?
2. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
3. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

«Деловая беседа»

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
2. Что входит в структуру деловой беседы?
3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.

4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.

«Деловая переписка»

1. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
2. Перечислите виды деловых писем.
3. Напишите образец любого, выбранного вами, делового письма (для этого используйте рекомендованную литературу).

«Визитная карточка в деловой жизни»

1. Какие типы визитных карточек вам известны?
2. Как следует вручать и получать визитную карточку?
3. Какие правила оформления визитной карточки Вы знаете

«Деловой протокол»

1. Что входит в понятие «деловой протокол»?
2. Подготовьте доклады на следующие темы: «Виды деловых приемов»
«Организация и порядок проведения деловых приемов» (для этого используйте рекомендованную литературу)

«Интерьер рабочего помещения»

1. Докажите, что интерьер помещения — лицо фирмы.

2. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места?

«Особенности национальной этики»

1. Для чего необходимы знания национального этикета?
2. Какие общие принципы культуры поведения вы знаете?
3. Подготовьте доклад о традициях и особенностях той страны, которую вы хотели бы посетить.

Текущий контроль по теме «Психологические стороны делового общения»

«Общение — основа человеческого бытия»

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
5. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.

«Классификация общения»

1. Какие формы общения вам известны?
2. Какие виды межличностного общения вы знаете?
3. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.

4. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
5. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
6. Назовите функции, которые проявляются в общении.
7. Какие виды общения вам известны?
8. Какие стороны входят в структуру общения?

«Роль восприятия в процессе общения»

1. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
2. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
3. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
4. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?

«Понимание в процессе общения»

1. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?
2. Раскройте сущность каждого механизма.
3. Какие «виды» атрибуции вам известны?
4. Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атрибуций.
5. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкивались в повседневной жизни?
6. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
7. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

«Общение как взаимодействие»

1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
2. В чем сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя»?

«Общение как коммуникация»

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Назовите виды невербальных средств общения.

«Успех делового общения»

1. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
2. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
3. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
4. Для чего нужны «техники общения»?

Текущий контроль по теме «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении»

«Темперамент»

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
4. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

«Характер и воля»

1. Что такое характер?
2. Какие основные черты характера вам известны?
3. Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и врожденным.
4. Что такое воля и какова ее основная задача?
5. Какие приемы способствуют формированию волевых качеств личности?
6. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?
7. Какие основные волевые качества человека вы знаете?

«Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности»

1. Что такое «способности» и как они связаны с деятельностью человека?
2. Какие существуют точки зрения на происхождение способностей?

3. Какие вы знаете виды способностей?
4. Какая существует зависимость между способностями, умениями и знаниями?

«Эмоции и чувства»

1. Что такое «эмоции»? В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?
2. Какие вы знаете виды эмоций?
3. Какие вы знаете виды чувств?
4. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.
5. Как эмоции проявляются внешне?
6. Какое значение в жизни человека играют эмоции?
7. Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением.

Тест 2. «Конфликты в деловом общении»

«Конфликт и его структура»

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

«Стратегия поведения в конфликтных ситуациях»

1. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
2. Какая стратегия характерна для вас?

«Правила поведения в конфликтах»

1. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
2. Что запрещено в конфликте?

Раздел 2. Психологические аспекты делового общения.

У2, 33, 34
ПК 2.1.- ПК 2.6

Контрольная работа по теме «Психологические стороны делового общения»

1. **Согласны ли вы с определением:**

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

а) да; б) нет.

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

а) да; б) нет. Ответ поясните.

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

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

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

5. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

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

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

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

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

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

а) прагматическая;

б) формирующая;

в) подтверждения;

г) организации и поддержания межличностных отношений;

д) внутриличностная.

7. **К видам общения относятся:**

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

8. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

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

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

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

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

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

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

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

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

10. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберите? Ответ поясните.

11. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

12. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

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

13. Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке: 1) «эффект ореола»; 2) «эффект проекции»; 3) «эффект упреждения». В литературе один из «эффектов» имеет еще и другое название. Какой это «эффект» и какое название встречается в литературе?

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

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

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

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

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

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

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

16. Что является высшей формой эмпатии! Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

17. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

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

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

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

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

20. В учебнике по психологии (Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А. Психология: 8—11 классы. — СПб., 2000) описывается такой эксперимент.

К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

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

21. Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

22. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

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

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

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

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

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

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

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

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

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

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

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

27. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

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

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

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

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

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

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

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

31. Кинесика изучает:

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

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

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

33. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

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

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

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

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

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

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

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

37. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

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

38. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

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

39. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

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

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

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

41. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

42. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;

в) прикрытие рта ладонью.

43. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

- а) открытости;
- б) готовности;
- в) защиты.

44. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

- а) боязливого;
- б) уверенного;
- в) покорного.

Промежуточная аттестация	У1,У2, 31- 34, ПК1.1-1.7 ПК 2.1.- ПК 2.6
--------------------------	--

Задания к зачету:

Тип темперамента

Инструкция: Ответьте «да» или «нет» на следующие 57 вопросов.

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это не выгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы почти все, что угодно, на спор?
11. Возникает ли у вас чувство смущения, когда вы хотите заговорить с симпатичным незнакомым человеком противоположного пола?
12. Бывает ли, что вы выходите из себя, злитесь?
13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли вы иметь друзей поменьше, но особенно близких вам?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?

24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю чувствам и повсюду повеселиться в компании?
26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете об этом прочитать в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянно-го внимания?
35. Бывает ли, что вас «бросает в дрожь»?
36. Вы всегда бы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, которая требует от вас быстроты действия?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случай побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от бессонницы?

Обработка результатов

Чтобы определить тип темперамента, необходимо полученные ответы сверить с «ключом».

«Ключ»:

1. Шкала экстраверсии — интроверсии: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» - 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Интроверсия: 0—12 баллов.

Экстраверсия: 13—24 балла.

2. Шкала эмоциональной стабильности — эмоциональной не-стабильности: начислите по одному баллу за каждое совпадение: «да» на вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Эмоциональная стабильность (устойчивость): 0—12 баллов;

Эмоциональная нестабильность (неустойчивость): 13—24 балла.

3. Уровень вашей искренности: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 6, 24, 36; «нет» — 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если совпадений меньше четырех, результат тестирования до-стоверный.

Экстравертам свойственна общительность, импульсивность, прямолинейность в суждениях, ориентация на внешнюю оценку. Интровертам присущи необщительность, закрытость, склонность к самоанализу, осторожность.

Эмоционально-устойчивые люди не склонны к беспокойству, ус-тойчивы к внешним воздействиям. Эмоционально-нестабильные — чувствительны, тревожны, эмоциональны, склонны расстраивать-ся по мелочам.

Полученные в результате обработки данные отразите в «Круге Айзенка»

2). «Волевой ли вы человек?»

Волевой ли вы человек?

Инструкция: Вам предлагается ответить на 15 вопросов. За каж-дый ответ «да» поставьте 2 балла, за ответ «не знаю» — 1 балл, за ответ «нет» — 0.

1. Способны ли вы, если надо, встать утром с постели, как бы рано это ни было?

2. Каждое ли утро вы делаете зарядку?

3. Стремитесь ли вы соблюдать режим дня?

4. Как бы вам ни мешали, можете ли вы на занятиях не отвле-каться и делать то, что требуется?

5. Осуждаете ли вы, хотя бы про себя, тех, кто опаздывает или пропускает занятия и мешает на них другим?

6. Всегда ли вы выполняете домашние задания, пусть даже не самостоятельно?

7. Выполняете ли поручение, которое вам не совсем приятно?

8. Читаете ли вы дополнительно рекомендованную литературу, если это делать не обязательно?

9. Способны ли вы без напоминаний принимать лечение по предписанию врача?

10. Попав в конфликтную ситуацию, находясь на грани того, чтобы с кем-то поссориться, можете ли вы этого не сделать?

11. Есть ли такие дни и часы, в которые вы любите заниматься одним и тем же делом?

12. Если вы начали что-то делать, но потом поняли, что это неинтересно, доведете ли начатое до конца?

13. Можете ли отказаться от самой интересной телепередачи или кинофильма, если у вас срочное и важное дело?

14. Всегда ли вы выполняете свои обещания?

15. Регулярно ли вы анализируете свое поведение, поступки и делаете ли из этого определенные выводы?

Обработка результатов

Подсчитайте свои баллы. Их сумма будет свидетельствовать о том, насколько вы волевой человек.

Если набралось от 22 до 33 баллов, вас можно поздравить — с силой воли все в порядке. Человек вы волевой, на вас можно положиться, не подведете. Но не зазнавайтесь, знайте, что иногда ваша твердая и непримиримая позиция может досаждать окружающим.

Если набралось от 13 до 21 балла, сила воли развита средне. Если чувствуете, что иначе нельзя, вы действуете должным образом, но если увидите, что чего-то можно и не делать, то не станете за это братья. Если вам поручают что-то, вы выполняете, а по своей инициативе лишние обязанности на себя не берете. Вы довольно дипломатичны, но не всегда тверды и упорны в достижении цели.

Если набралось 12 и менее баллов, то с силой воли у вас не все благополучно. К своим обязанностям вы относитесь спустя рукава, делаете лишь то, что легче и интереснее. Постарайтесь посмотреть на себя как бы со стороны, проанализируйте свое поведение, поступки и попытайтесь хоть что-то изменить. Вы скоро убедитесь, что это вовсе не трудно, надо лишь заставить себя. И не сомневайтесь, вы станете более волевым человеком.

3). Определение с помощью специальных тестов «Эмоциональную чувствительность»

Эмоциональная чувствительность

Инструкция: Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Каждый вопрос имеет три ответа: А, Б, В. Выберите тот, который больше всего подходит вам. Правильных или неправильных ответов нет. Отвечайте быстро, долго не раздумывайте.

1. За чем вы могли бы встать в очередь?

А. Ни за чем.

Б. Если нужно купить то, за чем стоит очередь, и другого выхода нет, то занимаете очередь.

В. Если есть возможность, вы лучше отправитесь в другой магазин, даже если он и не слишком близко.

2. Вздрагиваете ли вы, если зазвонит телефон?

А. Вы так привыкли к этому, что даже не замечаете звонков.

Б. Да.

В. Нет.

3. Если вы уезжаете в другой город, за сколько времени до отправления поезда вы приезжаете на вокзал?

А. За час до отправления поезда.

Б. За четверть часа.

В. За полчаса.

4. Если вы находитесь в обществе человека, который почему-либо напряжен и нервничает, передается ли вам его настроение?

А. Если это близкий человек, то безусловно.

Б. Если не можете помочь его беде, то хотя бы пытаетесь успокоить его.

В. Напряжение передается в любом случае.

5. Ухудшается ли ваше самочувствие (например, вас бросает в жар или в холод, болит голова, начинается головокружение), если вы переживаете из-за чего-либо?

А. Нет.

Б. Случается.

В. Из-за каждого переживания вы чувствуете себя больным целый день.

6. Насколько, по-вашему, справедливо изречение: «Рано или поздно все образуется само собой»?

А. Целиком и полностью.

Б. Хорошо, если бы так было, но вы в это не верите.

В. Сам человек должен приложить к этому усилия.

7. Если вы опоздали на урок, что вы чувствуете?

А. И с другими может такое случиться.

Б. В таком случае лучше не входить в класс.

В. Естественно, испытываете стеснение.

8. Если у вас множество разнообразных дел, лучше или хуже продвигается работа, чем в том случае, когда дел мало?

А. В таких случаях у вас как будто вырастают крылья, вы делаете одно дело за другим.

Б. Обилие дел вас подавляет, вы не знаете, за что хвататься, поэтому с трудом управляетесь с ними.

В. Вы всегда работаете в одном темпе.

9. Выносите ли вы находение в толпе?

А. Иногда — да, иногда — нет.

Б. Не выносите, нервничаете из-за этого.

В. Вам это не мешает.

10. Можете ли вы спокойно спать на новом, чужом месте?

А. В том случае, если условия подходящие, спите хорошо.

Б. Едва ли.

В. В любом месте спите беспробудно.

Обработка результатов

Баллы, соответствующие ответам:

Вопрос ответа	Вариант ответа			Вопрос	Вариант ответа			Вопрос	Вариант		
	А	Б	В		А	Б	В		А	Б	В
1	0	6	3	5	8	5	0	9	6	1	9
2	6	0	8	6	10	3	0	10	6	1	10
3	3	9	0	7	8	0	6				
4	4	6	1	8	6	0	6				

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

менее 35 баллов — вы эмоционально чувствительный человек. Не всегда уверены в себе, часто теряетесь в сложной ситуации;

от 36 до 65 баллов — вы рассудительны, спокойны и осмотрительны, ваши настроения не достигают крайностей. Ваши поступки определяются не эмоциями, а намерениями. Вас, конечно, можно вывести из равновесия, но лишь в том случае, если к тому имеется действительная причина. Вы правильно оцениваете значение вещей, этому способствует ваша уравновешенность. Если что-то случается, вы в первую очередь занимаетесь решением этой проблемы;

свыше 65 баллов — у вас низкая эмоциональная чувствительность. Окружающих можете вывести из терпения своей рассудительностью. Возможно, в некоторых случаях вы не слишком следите за теми из происходящих с вами событий, которые вам неприятны. Если

это так, то вы очень везучий человек.

4. Тема «Конфликты в деловом общении»

1). Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации помощью специального теста «Насколько вы конфликтны?»

Насколько вы конфликтны?

Инструкция: Вам предлагается ответить на 7 вопросов. Каждый вопрос имеет три варианта ответов. Выберите тот, который больше всего вам подходит.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:

- а) избегаете вмешиваться;
- б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.

2. На собрании (совещании и т.д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

- а) только если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) вы спорите со всеми и по любому поводу.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:

- а) не замечаете такой пустяк;
- б) молча возьмете солонку;
- в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.

5. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:

- а) с возмущением посмотрите на обидчика;
- б) сухо сделаете замечание;
- в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.

6. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:

- а) промолчите;
- б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;
- в) устроите скандал из-за пустой траты денег.

7. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?

- а) постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;
- б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;
- в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Обработка результатов

Каждый ответ «а» оцените в 4 балла;

«б» — 2 балла;
«в» — 0 баллов.

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

от 20 до 28 баллов — вы тактичны, не любите конфликтов, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих;

от 10 до 18 баллов — о вас говорят, что вы — конфликтная личность, но на самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода, и все средства исчерпаны. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении, при этом не выходите за рамки корректности. За все это вас уважают;

8 и менее баллов — вы ищите повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы стремитесь навязывать свое мнение, даже если не уверены, что правы.

2). Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации помощью специального теста «Стратегия поведения в конфликте»

Стратегия поведения в конфликте

Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» — 1 балл;

«не согласен» — 2 балла;

«скорее согласен» — 3 балла;

«согласен» — 4 балла;

«полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.

14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.

15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения	№№ утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

8. а), б), г)

Промежуточная аттестация (Дифференцированный зачет)

1. Часто можно слышать, что общение является основой человеческого бытия. Что такое бытие?

2. Согласны ли вы с таким определением понятия «общение»?

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

а) да;

б) нет.

3. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием? Ответ поясните.

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

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

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) коммуникативной стороне общения;

2) интерактивной стороне общения;

3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

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

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

11. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете?

Ответ поясните.

12. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

13. Выберите правильный ответ. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

14. Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке: 1) «эффектом ореола»; 2) «эффектом проекции»; 3) «эффектом упреждения». В литературе один из «эффектов» имеет еще и другое название. Какой это эффект и какое название встречается в литературе?

15. Выберите правильный ответ. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному – своих недостатков называется:

а) «эффектом ореола»

б) «эффектом проекции»

в) «эффектом упреждения»

16. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависят от:

а) возраста;

б) пола;

в) социального статуса;

г) типа темперамента;

д) национальности;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

17. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги, плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?

а) отсутствие интереса;

б) отклонение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;

в) недостаток уверенности.

18. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование?

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера,

в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

19. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое « Я »;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязать свою точку зрения;
- и) и не забывать о «золотом правиле» нравственности.

20. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

21. Конфликтная ситуация – это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

22. Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

23. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникает у руководителя организации в результате противоречия между родственными чувствами к одному из подчиненных и служебным долгом.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

24. Раскройте сущность понятия «личность». Какая функция общения играет ведущую роль в процессе становления личности?

25. Приведите примеры разных типов темперамента.

26. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпеливость;
- з) общительность;
- и) стойкие формы поведения;
- к) непоседливость;
- л) быстрая переключаемость;
- м) бедность движений.

27. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям:

- а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

А. Склонность к переживанию, вялость, застенчивость и робость при общении с

незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;

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

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

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

28. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

а) энергичность;

б) выдержанность;

в) переменчивость настроения,

г) сосредоточенность внимания;

д) общительность;

е) подвижность;

ж) прерывистость в движениях;

з) ровное и спокойное настроение;

и) возбужденное состояние;

к) невыразительность речи;

л) быстрая приспособляемость к новой обстановке.

29. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности – это:

а) характер;

б) темперамент.

30. В течение жизни у человека могут изменяться:

а) черты характера;

б) темперамент;

в) оба ответа верны;

г) оба ответа неверны.

31. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «Человек с характером», «мямля», то подразумеваем:

а) свойства темперамента;

б) волевые черты характера;

в) оба ответа верны;

г) оба ответа неверны.

32. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений, - это:

а) настойчивость;

б) самостоятельность;

в) исполнительность.

33. В течение пяти лет девушка поступала в один и тот же институт и каждый год не набирала нужного количества проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные качества преобладали у девушки?

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

а) темперамент;

б) волю;

г) способности.

35. Способности проявляются:
- а) в знаниях, умениях, навыках;
 - б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.
36. Человек появляется на свет:
- а) с общими способностями;
 - б) с задатками;
 - в) со специальными способностями.
37. Высокий уровень развития специальных способностей называют:
- а) одаренностью;
 - б) талантливостью.
38. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», он «готов свернуть горы»:
- а) астенические;
 - б) стенические.
39. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях?
- А) «Что-то я сегодня не в духе»,- говорит коллега после неудачного разговора с клиентом.
 - Б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить её для своей коллекции, даже начал копить деньги.
 - В) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и отшвырнул его в сторону.
40. Что означает выражения: «Смотреть сквозь розовые очки», «Видеть все в темном цвете»?
41. Опишите эмоции холерика, флегматика, сангвиника, меланхолика.
42. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение?
- А) Для холерика;
 - Б) Для сангвиника;
 - В) Для флегматика;
 - Г) Для меланхолика.
43. Укажите правильный ответ. Научные работы по клонированию сопровождаются:
- а) интеллектуальным чувствам;
 - б) нравственными;
 - в) эстетическими;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны.
44. Мимика и пантомимика:
- а) помогают общению;
 - б) препятствуют общению;
 - в) ни помогают, ни препятствуют.
45. Проявление эмоций зависит:
- а) от воспитания;
 - б) от темперамента;
 - в) от привычек;
 - г) от принятых правил приличия;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
46. Волевые действия проявляются в умении:
- а) контролировать свои эмоции;
 - б) сдерживать себя;
 - в) проявлять терпение;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны.

47. Эмоциональное состояние собеседника мы определяем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) оба ответа верны;
- г) оба ответа неверны.

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

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

49. Решительный и торопливый – это синонимы?

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните.

50. Закончите предложения, которые соответствуют вашему характеру.

- А. Мне трудно назвать себя волевым человеком потому, что.....
- Б) Мои друзья считают меня волевым человеком потому, что.....
- В) Я считаю себя волевым человеком потому, что.....
- Г) Некоторые знакомые называют безвольным из-за того, что....