

**Автономная некоммерческая организация  
профессионального образования  
«ПЕРМСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  
(АНО ПО «ПГТК»)**

УТВЕРЖДЕНА  
Педагогическим советом АНО ПО «ПГТК»  
(протокол от 21.02.2022 № 1)

Председатель Педагогического совета,  
директор



И.Ф. Никитина

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.09 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

для специальности  
**42.02.01 Реклама**  
(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника  
**Специалист по рекламе**  
(базовая подготовка)

Форма обучения  
**Очная**

Пермь 2022

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.09 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 42.02.01 Реклама (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. N 510).

ФОС предназначен для студентов и преподавателей АНО ПО «ПГТК».

Автор-составитель: Пискунова В.В., ст. преподаватель

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен и одобрен на заседании кафедры общеобразовательных, гуманитарных и социально-экономических дисциплин, протокол № 2 от «16» февраля 2022 г

## **Содержание ФОС УД**

1. Паспорт фонда оценочных средств
  - 1.1. Область применения фонда оценочных средств
  - 1.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины
2. Контроль и оценка достижения запланированных результатов обучения
  - 2.1. Содержательно – компетентностная матрица оценочных средств текущего контроля
  - 2.2. Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний
  - 2.2. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации
  - 2.4. Критерии оценивания ПА
3. Рекомендуемая литература и иные источники

## **1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **1.1. Область применения фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания достижений запланированных результатов по учебной дисциплины **ОП.09 Психология общения** программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности **42.02.01. Реклама**

Фонд оценочных средств (ФОС) представляет собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля.

Результаты обучения — это усвоенные знания и освоенные умения по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций, а также для оценки достижения обучающимися личностных результатов.

***Фонд оценочных средств позволяет оценивать:***

**Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):**

***Профессиональные компетенции:***

ПК 4.1. Планировать собственную работу в составе коллектива исполнителей.

***Общие компетенции:***

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

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

**Освоение умений и усвоение знаний**

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

- применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;
- уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;
- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;
- уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;

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

- цель, структура и средства общения;
- психологические основы деятельности коллектива;
- психологические особенности личности;
- правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**1.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины**

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий

контроль успеваемости студентов, промежуточная аттестация по учебным дисциплинам и профессиональным модулям.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на учебную дисциплину, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы дисциплины, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль учебной дисциплины осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся.

Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.06 «Психология рекламной деятельности» – дифференцированный зачет.

## 2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Содержательно-компетентностная матрица оценочных средств текущего контроля

В результате текущей аттестации по учебной дисциплине «Психология рекламной деятельности» осуществляется проверка сформированности умений и знаний, направленных на формирование соответствующих ФГОС СПО общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК
Раздел 1	Устный опрос, итоговый тест по разделу 1	ОК 06, 07; ПК 4.1 У1-У4, 31-36	Дифференцированный зачет	ОК 06, 07; ПК 4.1 У1-У4, 31-36
Раздел 2	Устный опрос, итоговый тест по разделу 2	ОК 06, 07; ПК 4.1 У1-У4, 31-36		
Раздел 3.	Устный опрос, итоговый тест по разделу	ОК 06, 07; ПК 4.1 У1-У4, 31-36		

### 2.2. Перечень вопросов и заданий для текущего контроля

**Раздел 1. Психологические особенности процесса общения. Тема «Общая характеристика процесса общения»**

**Форма:** устный опрос, тест.

Вопросы устного опроса:

1. Что называется общением?
2. Каково значение общения в социальной жизни человека?
3. Охарактеризуйте особенности межличностного общения?
4. Какие компоненты выделяются в процессе общения?
5. Каковы социально значимые функции общения?
6. Какие условия обеспечивают эффективность общения?
7. Перечислите стороны общения.
8. В чем состоит коммуникативная сторона общения?
9. В чем состоит интерактивная сторона общения?
10. Как проявляется перцептивная сторона общения?
11. Какие функции общения Вы знаете?
12. Назовите средства общения средства общения?
13. На какие пространственные зоны можно разделить личное пространство?
14. Кто общается в интимной зоне?
15. Каковы границы личной зоны? Кто в ней общается?
16. Кто общается в социальной зоне?

17. Как общаться в публичной зоне?
18. Какие коммуникации выделяют в коммуникативном процессе общения?

### Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (*повышенный уровень*) выставляется обучающемуся, если обучающийся обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе на все два вопроса продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросам; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; верно решил задачу;

- оценка «хорошо» (*средний уровень*) выставляется обучающемуся, если обучающийся обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод; два вопроса освещены полностью или один вопрос освещён полностью, а другой доводится до логического завершения при наводящих вопросах преподавателя; задача решена, но с незначительными неточностям;

- оценка «удовлетворительно» (*пороговый уровень*) выставляется обучающемуся, если обучающийся имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; один вопрос разобран полностью, второй начат, но не завершён до конца; два вопроса начаты и при помощи наводящих вопросов доводятся до конца; задача решается при помощи наводящих вопросов преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» (*уровень не сформирован*) выставляется обучающемуся, если обучающийся не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения; ни один вопрос не рассмотрен до конца, наводящие вопросы не помогают; задача не решается даже при помощи наводящих вопросов.

### Тест 1

1. Процесс взаимодействия между людьми, в котором происходит обмен информацией, опытом, результатами деятельности
  - а) конфронтация
  - б) общение
  - в) акцентуация
  - г) адаптация
2. Оптимальный уровень общения бухгалтера с коллегой
  - а) светский
  - б) доверительный
  - в) дружеский
  - г) манипулятивный
3. Функция общения, заключающаяся в обмене информацией в процессе общения
  - а) коммуникативная
  - б) интерактивная
  - в) перцептивная
  - г) гиперактивная

4. Способность к глубокому эмоциональному контакту в сопереживании другому человеку
- а) рефлексия
  - б) эмпатия
  - в) идентификация
  - г) конфронтация
5. Вид общения, при котором используется мимика и жесты
- а) невербальное
  - б) материальное
  - в) вербальное
  - г) духовное
6. Человек с ведущей зрительной системой (визуал) чаще всего использует в своей речи, следующие ключевые слова
- а) слушать, чувствовать
  - б) кричать, слушать
  - в) наблюдать, кричать
  - г) смотреть, наблюдать
7. Человек с ведущей «слуховой» системой («аудиал») в своей речи чаще всего использует такие слова
- а) приятный, красивый
  - б) громкий, тихий
  - в) тихий, приятный
  - г) красивый, вкусный
8. Единица общения, базовое психологическое состояние
- а) транзакция
  - б) перцепция
  - в) идентификация
  - г) конфронтация
9. Барьеры из рук: скрещенные на груди руки говорят о
- а) стремлении овладеть собой
  - б) стремлении заставить собеседника замолчать;
  - в) недоверии к говорящему;
  - г) стремлении установить дистанцию, выжидание
10. Зоны общения:
- а) \_\_\_\_\_
  - б) \_\_\_\_\_
  - в) \_\_\_\_\_
  - г) \_\_\_\_\_
11. Функции общения
- а) \_\_\_\_\_
  - б) \_\_\_\_\_
  - в) \_\_\_\_\_
  - г) \_\_\_\_\_
  - д) \_\_\_\_\_
12. Установите соответствие

это состояние	я высказывания
---------------	----------------

1. Дитя	а) Мне порой не хватает выдержки
2. Взрослый	б) Правила оправданы до тех пор, пока они полезны
3. Родитель	в) Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется
	г) Каждый должен выполнять свой долг
	д) Меня провести нелегко
	е) Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события
	ж) Мне бы понравилось быть воспитателем
	з) Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять
	и) Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому

### Ответы на тест 1

1. б
2. а
3. а
4. б
5. а
6. г
7. б
8. б
9. г
10. а) публичная (общественная), б) социальная, в) межличностная (личная), г) интимная
11. а) информационная (обмен информацией), б) регулятивная (управление поведением и отношениями), в) экспрессивная (выражение эмоций и чувств), г) социальная (соединение и установление связей с другими людьми), мотивационная (мобилизация к действию), д) эстетическая (создание эстетического удовлетворения).
12. 1 – а, в, и; 2 – д, е, з; 3 – б, г, ж.

### Критерии оценивания:

Критерии/оценка, уровень сформированности компетенции	«5», повышенный уровень	«4», средний уровень	«3», пороговый уровень	«2», уровень не сформирован
Правильность	Процент верно	Процент верно	Процент	Процент верно

решения	решенных тестовых заданий равно или выше 90% от общего количества заданий	решенных тестовых заданий составляет 66 - 83% от общего количества заданий	верно решенных тестовых заданий составляет 50% - 65% от общего количества заданий	решенных тестовых заданий составляет менее 50% от общего количества заданий
---------	---	--	---	---

**Раздел 2. Психология делового общения. Темы «Индивидуальные особенности личности», «Формы делового общения и характеристики», «Саморегуляция в общении»**

**Форма:** устный опрос, тест.

Вопросы устного опроса:

1. Назовите основные различия делового и бытового общения.
2. Какие сигналы иерархических отношений между преподавателем и студентом используются в нашем колледже?
3. Какие частные требования делового общения существуют в педагогической коммуникации?
4. Как соотносятся термины «коммуникативная стратегия», «коммуникативная тактика», «коммуникативный ход»?
5. Объясните основные различия между стратегиями убеждения, внушения и принуждения. Какой признак объединяет эти стратегии?
6. Compliment как удачный коммуникативный ход. Нужны ли комплименты при деловом общении?
7. Как персонифицировать комплимент? Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент? Когда уместно говорить комплименты?
8. Критика как опасный коммуникативный ход. Можно ли в деловой коммуникации обойтись без критики? Каковы признаки позитивной критики? Какие негативные и позитивные последствия может иметь критика?
9. Как себя вести, если критикуют вас?
10. Что такое манипуляции в деловом общении? Возможны ли манипуляции в бытовом общении? Какие приемы типичны для манипуляторов?
11. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?
12. Как противостоять манипуляциям в общении?
13. Что такое коммуникативная стратегия и коммуникативная тактика?
14. В чем особенности мягкого, жесткого и конструктивного стилей переговоров?
15. Что такое «уловки» на переговорах?
16. Какие существуют контрприемы при использовании партнером уловок «Двойная игра на полномочиях», «Он плохой, а я хороший», «Красная тряпка», «Сомнительность намерений», «Оспаривание необходимых условий», «Усиление требований»?

**Критерии оценивания:**

- оценка «отлично» (*повышенный уровень*) выставляется обучающемуся, если обучающийся обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе на все два вопроса продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросам; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; верно решил задачу;

- оценка «хорошо» (*средний уровень*) выставляется обучающемуся, если обучающийся обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод; два вопроса освещены полностью или один вопрос освещён полностью, а другой доводится до логического завершения при наводящих вопросах преподавателя; задача решена, но с незначительными неточностям;

- оценка «удовлетворительно» (*пороговый уровень*) выставляется обучающемуся, если обучающийся имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; один вопрос разобран полностью, второй начат, но не завершён до конца; два вопроса начаты и при помощи наводящих вопросов доводятся до конца; задача решается при помощи наводящих вопросов преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» (*уровень не сформирован*) выставляется обучающемуся, если обучающийся не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения; ни один вопрос не рассмотрен до конца, наводящие вопросы не помогают; задача не решается даже при помощи наводящих вопросов.

## Тест 2

1. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
- б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

2. Атрибуцией называется:

- а) стремление человека быть в обществе других людей
- б) приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

3. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) потребности и склонности партнера-адресата
- б) Духовные идеалы партнера-адресата
- в) ценностные установки партнера-адресата

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) устной речи
- б) информационных технологий
- в) определенного темпа речи

5. Все люди делятся на:

- а) сенсорики и интуиты
- б) экстраверты и интроверты
- в) оба варианта верны

6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник

7. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) статусно-ресурсных сил манипулятора
- в) личностно-психологических сил манипулятора

8. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- в) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

9. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) использование партнером — адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- б) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- в) целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

10. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) убеждения
- б) запугивания
- в) расположения

11. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) выстраивание партнером — адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) дистанцирование партнера — адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные

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

- а) неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
- в) присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

## Ответы на тест 2

1в 2б 3в 4а 5в 6а 7в 8б 9а 10б 11в 12аб

### Критерии оценивания:

Критерии/оценка, уровень сформированности компетенции	«5», повышенный уровень	«4», средний уровень	«3», пороговый уровень	«2», уровень не сформирован
Правильность решения	Процент верно решенных тестовых заданий равно или выше 90% от общего количества заданий	Процент верно решенных тестовых заданий составляет 66 - 83% от общего количества заданий	Процент верно решенных тестовых заданий составляет 50% - 65% от общего количества заданий	Процент верно решенных тестовых заданий составляет менее 50% от общего количества заданий

**Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения. Темы «Причины и виды конфликтов», «Разрешение конфликтов», «Саморегуляция поведения».**

**Форма:** устный опрос, тест.

Вопросы устного опроса:

1. Стресс и его механизмы.
2. Методы «совладания» со стрессовыми ситуациями.
3. Основные сферы изучения стресса в прикладных психологических исследованиях.
4. Стресс и здоровье человека.
5. Классическая концепция стресса Г. Селье.
6. Преодоление стресса как ресурс развития профессионала.
7. Проанализируйте внутриорганизмические обстоятельства, вызывающие стресс.
8. Дайте характеристику личностным факторам, которые вызывают состояние стресса.
9. Расскажите об остром стрессе.
10. Особенности физиологического, психологического, информационного стрессов.

### Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (*повышенный уровень*) выставляется обучающемуся, если обучающийся обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе на все два вопроса продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросам; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; верно решил задачу;

- оценка «хорошо» (*средний уровень*) выставляется обучающемуся, если обучающийся обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод; два вопроса освещены полностью или один вопрос освещён полностью, а другой доводится до логического завершения при наводящих вопросах преподавателя; задача решена, но с незначительными неточностям;

- оценка «удовлетворительно» (*пороговый уровень*) выставляется обучающемуся, если обучающийся имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; один вопрос разобран полностью, второй начат, но не завершён до конца; два вопроса начаты и при помощи наводящих вопросов доводятся до конца; задача решается при помощи наводящих вопросов преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» (*уровень не сформирован*) выставляется обучающемуся, если обучающийся не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения; ни один вопрос не рассмотрен до конца, наводящие вопросы не помогают; задача не решается даже при помощи наводящих вопросов.

### Тест 3

1. Этап развития конфликта, на котором стороны переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба оппоненту:
  - а) развитие открытого конфликта
  - б) начало открытого конфликтного взаимодействия
  - в) разрешение конфликта
2. Результат борьбы, с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта, называется его:
  - а) разрешением
  - б) устранением
  - в) исходом
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»
4. Научный метод, заключающийся в разъединении всего множества объектов и последующего их объединения в группы на основе какого-либо признака:
  - а) анализ
  - б) дедукция
  - в) классификация
5. Стиль поведения, который отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению:
  - а) приспособление (уступка)
  - б) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
  - в) компромисс
6. Влияние индивидуально-психологических особенностей участников конфликта на его возникновение, развитие и завершение относятся к \_\_\_\_\_ причинам конфликтов:
  - а) организационно-управленческим

- б) социально-психологическим  
в) личностным
7. Стил ь поведения, который нацелен на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов, предполагает совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон:
- а) уклонение  
б) сотрудничество  
в) приспособление
8. Как общественно значимая деятельность медиация сформировалась в США в:
- а) начале 60-х гг. XX века  
б) начале 40-х гг. XX века  
в) начале 70-х гг. XX века
9. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: рациональное поведение выражено слабо. Ярко выражено эмоциональное поведение. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощается в жизнь, хорошо себя чувствует в ситуации конфликтного взаимодействия:
- а) неуправляемый  
б) бесконфликтный  
в) демонстративный
10. С созданием и функционированием коллективов и групп связаны причины конфликтов:
- а) организационно-управленческие  
б) социально-психологические  
в) объективные
11. Окончание конфликта по любым причинам называется \_\_\_\_\_ конфликта:
- а) урегулированием  
б) локализацией  
в) завершением
12. Одна из позитивных сторон функции конфликта трансформации (преобразования) межличностных и межгрупповых отношений:
- а) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности  
б) утверждение уважительного отношения к работе  
в) урегулирование разногласий на взаимной основе

### Ответы на тест 3

1б 2в 3а 4в 5а 6в 7б 9в 10 а 11в 12б

### Критерии оценивания:

Критерии/оценка, уровень сформированности компетенции	«5», повышенный уровень	«4», средний уровень	«3», пороговый уровень	«2», уровень не сформирован
Правильность решения	Процент верно решенных тестовых заданий равно или выше 90% от общего количества заданий	Процент верно решенных тестовых заданий составляет 66 - 83% от общего количества заданий	Процент верно решенных тестовых заданий составляет 50% - 65% от общего	Процент верно решенных тестовых заданий составляет менее 50% от общего количества

			количества заданий	заданий
--	--	--	--------------------	---------

### 2.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации

**Форма: дифференцированный зачет.**

**Список вопросов к дифференцированному зачету**

1. Характеристика процесса общения.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Средства общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия в межгрупповом общении.
6. Психологические эффекты восприятия.
7. Механизмы восприятия в межличностном общении.
8. Понятие делового общения. Виды, формы, принципы делового общения.
9. Методы воздействия и влияния на других людей.
10. Этапы делового общения. Коммуникационные эффекты в деловом общении.
11. Роли и ролевые ожидания.
12. Темперамент.
13. Понятие конфликта. Структура, процесс развития конфликта.
14. Виды конфликтов.
15. Методы управления конфликтами.
16. Стили поведения в конфликте.
17. Стрессы и управление эмоциональными состояниями.
18. Понятие руководства. Стили управления по К. Левину.
19. Мотивация профессиональной деятельности.
20. Поиск, отбор и найм персонала.
21. Понятие, виды и этапы деловой карьеры.
22. Основные проблемы на этапах карьерного роста. Факторы, влияющие на карьерный рост сотрудников.
23. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
24. Роль и механизмы невербального общения.
25. Общение как коммуникация.
26. Барьеры в общении и способы их преодоления.
27. Психология успешного общения.
28. Манипуляции в общении.

**Инструкция к выполнению работы (проведению дифференцированного зачета):**

Дифференцированный зачет проводится в форме тестирования: выдается бланк с вопросами, на выполнение теста дается 60 мин., что-либо использовать в ходе выполнения работы запрещено.

**Тест (итоговый)**

1. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми,

порождаемый потребностями в совместной деятельности называется

- а) идентификация
- б) общение
- в) восприятие

2. Перцепция, коммуникация, интеракция – это

- а) стороны общения
- б) условия эффективного взаимодействия
- в) результат общения как деятельности

3. Аффiliation – это:

- а) особый вид потребностей, побуждающих вступать в речевое общение с целью решения вербальных и невербальных задач
- б) потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними
- в) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми, то есть присущая только человеку

4. Виды общения классифицируются по содержанию на:

- а) вербальное и невербальное
- б) биологическое и социальное
- в) материальное, когнитивное, кондиционное, деятельностное, мотивационное

5. Виды общения классифицируются по целям на:

- а) вербальное и невербальное
- б) биологическое и социальное
- в) материальное, когнитивное, кондиционное, деятельностное, мотивационное

6. Виды общения классифицируются по средствам на:

- а) вербальное и невербальное
- б) биологическое и социальное
- в) материальное, когнитивное, кондиционное, деятельностное, мотивационное

7. Индивидуальная, устойчивая форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях его взаимодействия с окружающими – это

- а) привычка общения
- б) манера общения
- в) стиль общения

8. Соотнесите модели общения и их содержание

1. Познавательная	а) реализуется цель передачи чувства, оценки, состояния друг другу
-------------------	--

2. Убеждающая	б) реализуется цель передачи информации, значимой для другого субъекта общения
3. Экспрессивная	в) реализуется задача формирования системы психологической поддержки норм отношений
4. Суггестивная	г) реализуется цель оказания внушения или внушающего воздействия
5. Ритуальная	д) через систему логических доказательств оказывается взаимовлияние субъектов друг на друг

9. Раздел паралингвистики, изучающий коммуникативные функции движений тела называется:

- а) кинесика
- б) гаптика
- в) проксемика

10. Совокупность движений частей лица, выражающих состояние субъекта или его отношение к воспринимаемому называется:

- а) мимика
- б) гаптика
- в) окулесика

11. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- а) взгляд;
- б) рефлексивное слушание
- в) нереплексивное слушание

12. Поза, при которой человек сидит или стоит с перекрещиваемыми руками и ногами:

- а) открытая
- б) закрытая
- в) скрытая

13. Положение тела, при котором корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению:

- а) открытая поза
- б) закрытая поза
- в) располагающая

14. Речь, состоящая из длинных фраз:

- а) ухудшает восприятие речи по смыслу
- б) характеризует говорящего как эрудированного человека
- в) свидетельствует о гибкости ума

15. Неразборчивая речь собеседника способствует:

- а) снижению интереса у собеседника
- б) снижению восприятия по смыслу
- в) созданию впечатления, что говорящий навязывает свое мнение

16. Слишком громкая речь собеседника создает впечатление, что

- а) говорящий навязывает свое мнение
- б) говорящий уверен в своей правоте
- в) говорящий является неформальным лидером

17. Способ вербального влияния, который включает систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис, называется

- а) убеждение
- б) внушение
- в) заражение

18. Неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении – это

- а) убеждение
- б) внушение
- в) заражение

19. Понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним называется:

- а) социально-психологическая рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) стереотипизация

20. Понимание другого человека путем размышления за него называется:

- а) социально-психологическая рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) стереотипизация

21. Восприятие и оценка другого человека путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы называется

- а) социально-психологическая рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) стереотипизация

22. Осознанное сопереживание эмоциональному состоянию другого человека – это

- а) социально-психологическая рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) стереотипизация

23. Соотнесите виды и характеристики основных зон между субъектами общения

1. Публичная зона	а) составляет от 0 до 45см. В эту зону допускаются только самые близкие люди, между которыми сложились интимные отношения или которые готовы пойти на установление таких отношений
2. Социальная зона	б) составляет от 3,5м и больше и указывает на то, что в процессе общения находятся люди, не имеющие каких-либо личных или деловых отношений
3. Личная зона	в) составляет от 1,2 до 3,5м и указывает на то, что общающиеся люди являются знакомыми, партнерами или коллегами по работе и между ними сложились не только деловые взаимоотношения
4. Интимная зона	г) составляет от 45см до 1,2 м. В пределах этой зоны располагаются люди, между которыми сложились личные взаимоотношения, не переходящие, однако, в интимные

24. Влияние одной конкретной необычной черты кого-то или общего впечатления от него на суждение о нем в целом, на окончательное суждение (положительное или отрицательное:

- а) эффект первичности

- б) эффект ореола
- в) эффект категоризации
- г) эффект стереотипизации

25. Процесс приписывания другому человеку причин его поведения в том случае, когда информация об этих причинах отсутствует. При этом если объекту приписываются негативные черты, то себя человек оценивает, как правило, с положительной стороны.

- а) аттракция
- б) эффект первого впечатления
- в) каузальная атрибуция

26. Особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Важна в деловом общении, что проявляется в выражении доброжелательности к клиенту.

- а) аттракция
- б) эффект первого впечатления
- в) каузальная атрибуция

27. Общение, обеспечивающее успех совместного дела, создающее условия для сотрудничества людей, называется:

- а) неформальное общение
- б) конфиденциальное общение
- в) деловое общение

28. К эффективным приемам слушания относят:

- а) активная поза слушающего
- б) умение задавать уточняющие вопросы
- в) активное слушание
- г) нереплексивное слушание

29. Столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия, фиксируемых ими в жесткой форме называется

30. Как называются субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга?

- а) подстрекатели
- б) организаторы конфликта
- в) участники конфликта

31. Соотнесите виды и характеристики конфликтов

1. Деструктивные конфликты	а) приводят к полному
----------------------------	-----------------------

	<p>рассогласованию сотрудничества, формируя негативные установки у их участников по отношению друг к другу;</p>
2. Продуктивные конфликты	<p>при различных целях и позициях, противоположных взглядах на проблему участников взаимодействия (как и в деструктивном конфликте) в то же время сохраняется потребность найти совместные взаимоприемлемые подходы и способы разрешения конфликта, и, что особенно важно, в нем отсутствует посягательство на личность, ее статусно-ролевое положение.</p>

### 32. Соотнесите основные формы завершения конфликта и их характеристику

1. Затухание конфликта	а) воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные элементы
2. Устранение конфликта	б) временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из явной формы в скрытую
3. Перерастание в другой конфликт	в) происходит, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта

### Ответы на итоговый тест

1. б
2. а
3. б
4. в
5. б
6. а
7. в

8. 1б 2д 3а 4г 5в

9. в

10. а

11. в

12. б

13. а

14. а

15. а

16. а

17. а

18. б

19. б

20. а

21. г

22. в

23. 1б 2в 3г 4а

24. б

25. в

26. а

27. в

28. абв

29. конфликт

30. в

31. 1а, 2б

32. 1б, 2а, 3в

**Критерии оценивания:**

Критерии/оценка, уровень сформированности компетенции	«5», повышенный уровень	«4», средний уровень	«3», пороговый уровень	«2», уровень не сформирован
---	-------------------------------	-------------------------	------------------------------	--------------------------------

Правильность решения	Процент верно решенных тестовых заданий равно или выше 90% от общего количества заданий	Процент верно решенных тестовых заданий составляет 66 - 83% от общего количества заданий	Процент верно решенных тестовых заданий составляет 50% - 65% от общего количества заданий	Процент верно решенных тестовых заданий составляет менее 50% от общего количества заданий
----------------------	---	--	---	---

### 3.2. Рекомендуемая литература и иные источники

#### Основные источники:

1. Бородина, Н. В. Психология рекламы : учебное пособие / Н. В. Бородина, Е. В. Щетинина. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 106 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106582.html> (дата обращения: 10.11.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### Дополнительные источники:

1. SEO-копирайтинг 2.0. Как писать тексты в эру семантического поиска / И. С. Шамина, А. С. Ушакова, Е. А. Ткаченко [и др.]. — Москва : Инфра-Инженерия, 2018. — 260 с. — ISBN 978-5-9729-0210-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78250.html> (дата обращения: 10.11.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. <http://www.window.edu.ru> - «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
2. <http://www.edu.ru> - Российский портал открытого образования
3. <http://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos> - энциклопедия практической психологии
4. <https://psychojournal.ru/> - научно-популярный психологический портал (информационный портал по психологии)
5. <https://vocabulary.ru/> - национальная энциклопедическая служба
6. <http://psychology.net.ru/talk/> - психологический форум сайта «Мир психологии».

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

<b>№ п.п.</b>	<b>Содержание изменения</b>	<b>Дата, номер протокола заседания кафедры, подпись зав.кафедрой</b>
1	2	3
1		
2		
3		
4		