

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Коковина Ольга Андреевна
Должность: заведующая филиалом
Дата подписания: 20.06.2024 03:56:55
Уникальный программный ключ:
5f6c4b48e39ecc4acfff84899a47390f9b76db82

ГБПОУ РС(Я) «Ленский технологический техникум»
Филиал «Пеледуйский»

Фонд оценочных средств учебной дисциплины

ОП.04 «Основы культуры профессионального общения»
Общепрофессионального цикла
программы подготовки специалистов среднего звена по профессии:
43.01.04 «Повар судовой»

Форма подготовки очная
(очная, заочная)

п. Пеледуй,
2024г.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 «Основы культуры профессионального общения» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии СПО подготовки квалифицированных рабочих и служащих 43.01.04. «Повар судовой» обобщенная группа профессий 43.00.00. «Сервис и туризм». Утверждена приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. N 726

Организация-разработчик:
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Саха (Якутия)
«Ленский технологический техникум» филиал «Пеледуйский»

Автор: Хоменко Е.С. преподаватель высшей категории

Рассмотрено и рекомендовано предметно – цикловой комиссией
филиал «Пеледуйский»
Протокол № 11 «22» апреля 2024 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью рабочей программы по учебной дисциплине «Основы культуры профессионального общения».

Целью создания фонда оценочных средств является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их умений, знаний и освоенных компетенций поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых умений, знаний и уровня сформированности компетенций, определенных федеральным государственным образовательным стандартом;
- оценка достижений обучающихся в процессе освоения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни освоения компетенций:

- **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 50-65 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений **«удовлетворительно»**;
- **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 66-80 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений **«хорошо»**;
- **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 81-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений **«отлично»**.

Фонд оценочных средств включает в себя описание показателей и критериев оценивания компетенций; типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки умений, знаний, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<i>Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности</i>
У2-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<i>Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции</i>
З1- взаимосвязь общения и деятельности	<i>Понимает и определяет влияние и взаимосвязь общения и деятельности</i>
З2 -цели, функции, виды и уровни общения	<i>Формулирует цели общения, Определяет функции и уровни общения Дает характеристику видам общения</i>
З3- роли и ролевые ожидания в общении	<i>Понимает и объясняет сущность транзактного анализа Понимает и отличает ролевые позиции при общении, Правильно распределяет позиции для эффективного общения</i>
З4- виды социальных взаимодействий	<i>Знает основные классификации взаимодействий Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль Определяет манипуляцию, владеет способами защиты</i>
З5 -механизмы взаимопонимания в общении	<i>Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении</i>
З6-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	<i>Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание Соблюдает правила ведения беседы Владеет приемами убеждения, Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности</i>
З7- этические принципы общения	<i>Знает основные принципы и правила делового этикета Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.</i>
З8-источники, причины, виды и	<i>Понимает причины возникновения конфликтов,</i>

способы разрешения конфликтов	<i>Знает классификацию конфликтов, Объясняет динамику развития конфликтов и источники возникновения Выбирает различные стратегии поведения в конflikте в соответствии с ситуацией Владеет способами разрешения конфликтов</i>
-------------------------------	---

2. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

- Вопросы для проведения зачета

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

- Контрольные работы
- Практические работы
- Тестовые задания
- Ситуационные задачи
- Интерактивные игры
- *иные контрольные задания и материалы*

Количество вариантов контрольного задания: 3 варианта

Каждый вариант состоит из 5 заданий разного уровня сложности, построенных по принципу: от простого к сложному.

Задания выполняются строго регламентировано по времени. Любое исправление, пометка в заданиях считается ошибкой.

Инструкция студентам:

- 1. Ознакомьтесь с заданием.**
- 2. Выполните задание 1.** Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа. Правильный ответ может быть только один.
- 3. Выполните задание 2.**
- 4. Выполните задание 3 на соотнесение понятий и процессов**
 1. Соедините стрелками понятия и соответствующие им характеристики
 2. Впишите в таблицу по категориям соответствующие номера диалогов.
- 5. Выполните задание 4 на решение производственных ситуаций.**
 1. Проанализируйте возможный диалог по предложенной картинке. Сформулируйте два варианта ответа одного из собеседников таким образом, чтобы:

А) спровоцировать конфликт

Б) избежать конфликт

2. Определите и напишите к какому типу (А, Б, В) относятся конфликты в предложенных ситуациях.

Тип А – эскалация конфликтогенов

Тип Б – конфликтная ситуация +инцидент

Тип В – сумма конфликтных ситуаций

3. Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ваш ответ на нее, используя механизмы критики.

6. Выполните практическое задание 5. Подготовьте устное сообщение, обработав предлагаемый текст. Используя все известные вам средства убеждения, дополните информацию и подайте ваш текст сообщения в соответствии с заданием по варианту.

1 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

2 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

3 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

1 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения

а) обмен информацией

б) восприятие и понимание друг друга

в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

а) духовное

б) примитивное

в) манипулятивное

г) деловое

3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли

а) формально-ролевое

б) контакт масок

в) светское

г) духовное

4. К невербальным средствам общения относится

а) речь

б) интонация

в) мимика

г) язык

5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

а) аффекторы

б) эмблемы

в) иллюстраторы

г) регуляторы

6. Недоминантная позиция в общении это позиция

а) родителя

б) ребенка

в) взрослого

7. Доминирование это

а) открытое воздействие на партнера

- б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

- | | |
|---------------------|-----------------------------|
| 1. Активная защита | A) контрманипуляция |
| | Б) сменить тему разговора |
| | В) промолчать |
| 2. Пассивная защита | Г) расставить точки над «и» |

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул

10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

- 1) Может спровоцировать конфликт
- 2) Поможет избежать конфликта

2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того вы не справляетесь с планом

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

3. Г.  ите ситуацию и разработайте механизм критики для нее

У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?

2 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Перцептивная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника
 - а) духовное
 - б) примитивное

- в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции
- а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) примитивное
4. К вербальным средствам общения относится
- а) речь
 - б) жесты
 - в) мимика
 - г) дистанции между собеседниками
5. Жесты, заменители слов или фраз в общении
- а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Доминантная позиция в общении это позиция
- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Манипуляция это
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)
- а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. Механизмы познания и понимания людьми других | А) Каузальная атрибуция |
| | Б) Рефлексия |
| 3. Механизмы познания самого себя | В) Идентификация |
| 5. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению | Г) Эмпатия |
| | Д) Аттракция |

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикация	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....



Задание 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
- 1) Может спровоцировать конфликт
 - 2) Поможет избежать конфликта

2: В Вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Б) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые вопросы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы себя поведете?

3 вариант.

Задание 1.

Выберите правильный ответ.

1. Интерактивная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение в определенном месте и на определенную тему
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) примитивное
4. По видам речь бывает:
 - а) восклицательной

- б) женской
 - в) эмоциональной
 - г) позитивной
5. Жесты, рисующие сообщения
- а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Позиция на равных при общении это позиция
- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Соперничество это
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Силь поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению
- а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Напишите третью формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

6.2. Время на подготовку и выполнение:

подготовка 5 мин.;

выполнение 1 час 10 мин.;

оформление и сдача 15 мин.;

всего 1 час 30 мин.

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания

Ключ для обработки материалов тестирования

I вариант

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Итого									10

Задание 2

К = КС+И – где, К- конфликт, КС- конфликтная ситуация, И- инцидент

Итого 3 балла

Задание 3

1.

Активная защита	Пассивная защита
А, Г	Б, В
2	2
Итого 4 балла	

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 14 баллов

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип В – 1 б

Б) тип А – 1 б

3. Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

**Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования
2 вариант**

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	б	в	б	а	б	а	б	а	б	б
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Итого									10

Задание 2

Формула эскалации конфликтогенов

$$K = KФГ1 + KФГ2 + KФГ3 + \dots + KФГn$$

(ответный более сильный) (ответный еще более сильный)

где К-конфликт, КФГ – конфликтоген

Итого 2 балла

Задание 3

1.

Механизмы познания и понимания людьми других	Механизмы познания самого себя	Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению
В, Г, Д	Б	А
3	1	1
Итого 5 баллов		

2.

поза	мимика	жестикауляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 15 баллов

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип В – 1 б

 Б) тип Б – 1 б

3. Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

**Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования
3 вариант**

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	в	г	в	а	в	в	в	в	а	в
Кол-во	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.		
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется: А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.	Б	1
6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.	В	1
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.	Б	1
8	В процессе формального общения... А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника; Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.	А	1
9	Партнерское деловое общение – это общение... субъектов. А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	1
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В	1
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б	1
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г	2
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б	2
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника;	А	2

	В) флегматика; Г) меланхолика.		
15.	Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник; Б) холерик, флегматик; В) меланхолик, флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.	А	2
16.	Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б	2
17.	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2
18.	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) волю.	Б	2
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А	2
20.	Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется... А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	Б	2

Вариант 2

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А	1
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
3	Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»? А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.	А	1
4	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть	Г	1

	<p>позиции других – это ... общение.</p> <p>А) примитивное Б) закрытое В) ролевое Г) открытое</p>		
5	<p>Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...</p> <p>А) незавершенного действия Б) проекции В) новизны Г) ореола</p>	Г	1
6	<p>Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...</p> <p>А) рефлексия Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация</p>	Б	1
7	<p>Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...</p> <p>А) идентификации Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции</p>	А	1
8	<p>Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...</p> <p>А) экспрессия Б) рефлексия В) эмпатия Г) аттракция</p>	В	1
9	<p>Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.</p> <p>А) эмоциональные Б) смысловые В) физические Г) культурные</p>	Б	1
10	<p>Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это</p> <p>А) темперамент; Б) характер; В) воля; Г) эмоции</p>	А	2
11	<p>Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности:</p> <p>А) к другим людям Б) к деятельности В) к себе Г) к общественной и личной ответственности</p>	В	2

12	Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для: А) флегматика Б) сангвиника В) холерика Г) меланхолика	Б	2
13	Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна... А) сангвинику Б) холерику В) флегматику Г) меланхолику	Г	2
14	Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано: А) З. Фрейдом Б) К. Юнгом В) А. Адлером Г) К. Роджерсом	Б	2
15	Возможно ли изменить тип темперамента? А) Да; Б) Нет; В) Нужно приложить много усилий; Г) Возможно, в раннем возрасте.	Б	2
16	Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это А) холерик Б) сангвиник В) флегматик Г) меланхолик	А	2
17	Чувствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем... А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.	Б	2
18	Аккуратность, бережливость и щедрость — это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.	В	2
19	Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств — это А) аффект; Б) страсть; В) чувство; Г) настроение.	А	2
20.	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции;	А	2

	В) способности.		
--	-----------------	--	--

Раздел 2. «Прикладные аспекты психологии общения»

Форма проведения: тест

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области прикладных аспектов психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 30 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А	1
2	Деловое общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	В	1
31.	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
41.	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В	1
51.	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А	1
61.	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б	1
71.	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех;	А	2

	В) не имеет значения.		
81.	Общение «по горизонтали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	В	2
91.	"Язык телодвижений" - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В	2
10.	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б	2
11.	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А	2
12.	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В	2
13.	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б	2
14.	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
15.	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
11.	Императивное общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) авторитарный стиль общения, здесь используются	Б	1

	указания, приказы, распоряжения; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.		
21.	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А	1
31.	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В	1
41.	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б	1
51.	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А	1
61.	Общение «по вертикали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	А	1
71.	"Язык телодвижений" - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В	2
81.	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б	2
91.	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А	2
101.	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение;	В	2

	В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.		
11.	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А	2
12.	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
13. 2.	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	2
14.	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б	2
15.	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

Практическая работа №1

Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях типов нервной деятельности и темперамента.

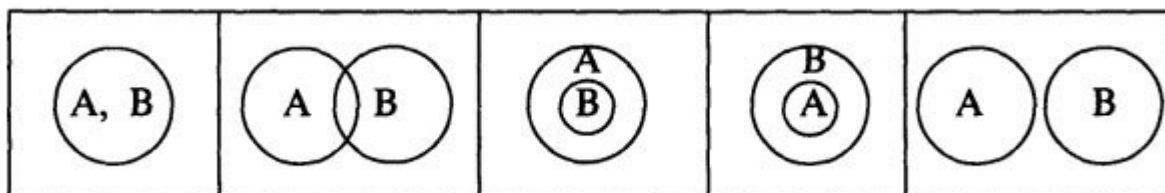
№ 1

И.П. Павлов описал случай психического расстройства у студента, который после окончания духовной семинарии поступил на медицинский факультет университета. Заболевание возникло и стало прогрессировать во время занятий в университете. По рекомендации врачей юношу перевели на гуманитарный факультет. После этого постепенно восстановилось нормальное состояние, и он смог продолжать обучение.

К какому типу нервной системы можно отнести данного человека и почему?

№ 2

В каком из следующих отношений находятся пары понятий:



- а) психика - б) темперамент;
- а) темперамент - б) характер;
- а) темперамент - б) эмоции;
- а) моторная сфера - б) темперамент;
- а) темперамент - б) экстраверсия;
- а) темперамент - б) сила нервной системы;
- а) сангвиник - б) холерик.

№ 3

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

- Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.

- Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

- Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.

- Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого пациента.

№ 4.

Представьте, что вы - директор частной фирмы. Лиц каких типов темперамента вы хотели бы видеть на следующих должностях и почему?

- ваш заместитель,
- секретарша,
- агент по рекламе,
- агент по связям с общественностью,
- бухгалтер,
- продавец,
- водитель личного транспорта,
- охранник,
- ваш имиджмейкер.

№ 5

Бытует мнение, что для совместной жизни или деятельности надо выбирать или очень похожего на тебя человека или же - свою полную противоположность. На чем основывается это мнение? Согласны ли вы с ним? Возьмите для примера любой вид совместной деятельности и определите для него наилучших и наихудших партнеров из перечисленных ниже пар (свой выбор аргументируйте):

- а) сангвиник - меланхолик;
- б) сангвиник - холерик;
- в) сангвиник - флегматик;
- г) сангвиник - сангвиник;
- д) меланхолик - холерик;
- е) меланхолик - флегматик;
- ж) меланхолик - меланхолик;
- з) холерик - флегматик;
- и) холерик - холерик;
- к) флегматик - флегматик.

Практическая работа №2.

Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях темперамента, восприятия и понимания в процессе общения.

1. Опишите ситуации, в которых проявляются следующие свойства темперамента: активность, реактивность, экстраверсия-интроверсия, пластичность - ригидность, темп реакции, эмоциональная устойчивость, сензитивность.

2. Определите, какие свойства или тип темперамента лежат в основе следующего поведения.
 - а) При поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.
 - б) Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.
 - в) Прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.
 - г) Ученик при выполнении работы часто переключается с одного вида деятельности на другой, отвлекается на посторонние разговоры. При возникновении затруднений в решении теряет к задаче всякий интерес. С удовольствием выполняет задания только среднего уровня сложности.
 - д) Ученик, получив вопрос на уроке в присутствии завуча, начал говорить тихим голосом, затем сбился и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал.
 - е) Экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.
 - ж) При составлении проекта инженер-конструктор сильно увлекается, придумывает различные варианты, полностью поглощен работой и раздражается, когда его отвлекают.
 - з) Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.
 - и) Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека.
 - к) Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает.
 - л) Сообщение о том, что его доклад перенесен с вечернего заседания на утреннее, заметно расстроило доцента Ковалева, и он плохо спал ночью.
3. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:
 - а) По неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной.
 - б) Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины.
 - в) Происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.
4. Напишите рекомендации о том, как можно взаимодействовать с людьми различных типов темперамента.

Практическая работа №3

1. Подберите пословицы, поговорки, цитаты, отражающие психологический смысл руководства и личность руководителя.
2. Диагностика стиля управления с помощью методики «Оценка стиля управления».
3. Диагностика склонности к руководству с помощью теста «Можете ли вы быть руководителем?»
 1. Можете ли вы командовать людьми? – да - 5, нет - 0
 2. Любите ли вы работать на приусадебном участке? – да - 5, нет - 0
 3. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо? – да - 5, нет - 0
 4. Какое из двух достоинств цените больше всего? – авторитет - 5, нежность - 0
 5. Любите ли вы произносить речи? – да - 5, нет - 0
 6. Чем, по вашему мнению, можно определить уровень цивилизации?
 - степенью эмансипации женщин - 0, уровнем развития техники - 5
 7. Раздражает ли вас чья-то неумелость, неловкость? • да - 5, нет - 0
 8. Любите ли вы работу, требующую контактов с людьми? • да - 5, нет - 0
 9. Считаете ли вы, что в детстве слишком долго находились под влиянием матери? • да - 5, нет - 0
 10. Во время знакомства вы в первую очередь обращаете внимание на:

- внешний вид - 0, прежде всего на то, что и как говорит собеседник - 5
- 11. Впадаете ли вы в ярость, если не можете настоять на своем? • да - 5, нет - 0
- 12. Какой вид карьеры кажется вам наиболее привлекательным? • известного актера - 0, чемпиона автогонок - 5
- 13. Часто ли вас выдвигают на выборную работу? • да - 5, нет - 0
- 14. Бываете ли вы организатором смелых начинаний? • да - 5, нет - 0
- 15. Ждете ли вы, пока дела решатся сами по себе? • да - 0, нет - 5
- 16. Раздражает ли вас то, что живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?
• да - 0, нет - 5
- 17. Какой цвет больше нравится? • голубой - 0, красный - 5
- 18. Легко ли принимаете решения? • да - 5, нет - 0
- 19. Какие виды спорта вам по душе?
• те, которые развивают ловкость - 0, те, которые развивают силу - 5
- 20. Признаете ли вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен? • да - 5, нет - 0

Если вы набрали:

100-80 баллов: Вы тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, ваша горячность, ваше стремление быть признанным любой ценой, ваше желание манипулировать другими значительно снижает эффективность ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводит к тому, что, будучи взволнованным, слишком легко можете обидеть другого человека, часто хвастаете, зазнаетесь, бываете агрессивны. Но если вам удастся изменить свое отношение к людям, то предрасположенность к руководящей работе может принести прекрасные результаты.

70 - 40 баллов: У вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркивать собственное "я". Управляемость эмоциями и склонность к анализу своих поступков приводит к тому, что необходимость руководить другими не принимает у вас крайних форм. Вы любите ходить не проторенными дорогами, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим, с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, что о вас говорят, в то же время имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы ваше слово всегда было последним.

35-0 баллов: Вы человек, который имеет больше склонности быть подчиненным, нежели руководить другими. В роли "шефа" вы бы чувствовали себя очень плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, неуверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой. С удовольствием подчиняетесь руководству других. Чаще всего вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь в тени других людей.

Практическая работа №4

Занятие 3. Деловые переговоры

Пока слово не произнесено, оно – узник того, кто собирался его сказать. Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его.
Древняя мудрость

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

5. Способ деления. *«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.*
6. Способ умножения.
7. Обращение эмоционального характера. *Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.*
8. Способ подведения итогов. *В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.*
9. Аргументы, указывающие на недостатки. *В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.*
10. Согласительный способ. *Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.*
11. Уступка за уступку. *Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.*
12. Способ продажи отличий. *Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:*
 - интенсивность установочных и монтажных работ;
 - богатый опыт;
 - отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
 - высококачественные консультации и классные специалисты;
 - систематическое обслуживание, близость к клиенту с точки зрения местонахождения

Практическая работа №5

Выполнить задания, основываясь на знаниях о конфликтах и их управлении:

Задание 1. Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

1. Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

2 Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?

3 Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

4. Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики. Ответьте на вопросы.

Что было причиной конфликта?

Как он был разрешен?

Если бы Вы были менеджером, как бы Вы справились с ним по-другому?

Задание 3. Разработайте систему мер по профилактике конфликтных ситуаций и стресса в организации (на примере профильного предприятия)

Практическая работа №6

1. Оцените уровень конфликтности (Диагностический тест: «Конфликтная ли вы личность»).
2. Определение своего способа реагирования в конфликте, стратегии поведения (тест Томаса на определение доминирующего стиля поведения в конфликте).
3. «Разожми кулак»
Упражнение проводится в парах. Один сжимает руку в кулак, другой старается разжать его. Затем студенты меняются ролями.
Обсуждение: использовались ли при этом не силовые методы: просьба, уговоры, хитрость; все ли справились с задачей: разжать кулак.
4. «Стратегии поведения в конфликте»
Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим, достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Практическая работа №7

Решите предложенные ситуационные задачи:

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Тест по учебной дисциплине «Основы культуры профессионального общения»

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических и прикладных основ психологии общения

Время на подготовку и выполнение: 45 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии? а) психологии б) медицине в) политологии г) все варианты верны	а	1
2	Конфликт – это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;	в	1
3	Противоборство – это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;	в	1
4	3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:	б	1

	<p>а) наличие у них противоположных суждений или ... мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;</p> <p>б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;</p> <p>в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;</p>		
5	<p>4. Конфликтная ситуация – это:</p> <p>а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;</p> <p>б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;</p> <p>в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.</p>	б	1
6	<p>5. Причина конфликта – это:</p> <p>а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;</p> <p>б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;</p> <p>в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.</p>	в	1
7	<p>7. Образ конфликтной ситуации – это:</p> <p>а) то, из-за чего возникает конфликт;</p> <p>б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;</p> <p>в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;</p>	б	1
8	<p>8. Инцидент – это:</p> <p>а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;</p> <p>б) истинная причина конфликта;</p> <p>в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;</p>	а	1
9	<p>9. Стороны конфликта – это:</p> <p>а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;</p> <p>б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;</p> <p>в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;</p>	а	1
10	<p>10. Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка?</p> <p>а) Стремление к превосходству;</p> <p>б) Проявление агрессии;</p> <p>в) Проявление эгоизма.</p>	а	2
11	<p>11. Если конфликт неизбежен, то необходимо:</p> <p>а) Уйти от конфликта.</p> <p>б) Направить его в нужное русло.</p> <p>в) Смягчить последствия конфликта.</p>	б	2

12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах: а) Зарождение, развитие, спад. б) Возникновение, развитие, обострение, завершение. в) Зарождение, развитие, разрешение.	в	2
13	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующими. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.	в	2
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а	2
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактических причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б	2
16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией. а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.	а	2
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор; б) Сопереживание; в) Переговоры.	в	2
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание; б) Компромисса; в) Приспособление;	б	2
19	По последствиям конфликты бывают: а) Опасными и безопасными; б) Конструктивные и деструктивные; в) Кратковременные и долговременные;	б	2
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и не предсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.	А	1

	<p>Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.</p> <p>В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.</p>		
2	<p>2. По сфере проявления конфликты бывают:</p> <p>А) конструктивные, деструктивные</p> <p>Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические</p> <p>В) слабые, средние, сильные</p>	Б	1
3	<p>3. Под глобальными конфликтами понимают:</p> <p>А) конфликты между регионами</p> <p>Б) конфликты, связанные с природными катастрофами</p> <p>В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации</p>	В	1
4	<p>4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.</p> <p>А) групповой конфликт</p> <p>Б) межличностный конфликт</p> <p>В) межгрупповой конфликт</p>	Б	1
5	<p>5. Внутриличностный конфликт – это</p> <p>А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.</p> <p>Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.</p> <p>В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.</p>	Б	1
6	<p>6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:</p> <p>А) экономические, социальные, культурные</p> <p>Б) слабые, средние, сильные</p> <p>В) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные</p>	В	1
7	<p>7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....</p> <p>А) межличностный конфликт</p> <p>Б) внутриличностный конфликт</p> <p>В) межгрупповой конфликт</p>	Б	1
8	<p>8. По способам разрешения конфликты бывают:</p> <p>А) разрушительные, компромиссные, кооперативные</p> <p>Б) пассивные, активные</p> <p>В) силовые, мирные</p>	А	1
9	<p>9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.</p> <p>А) межличностный конфликт</p> <p>Б) внутригрупповой конфликт</p> <p>В) внутриличностный конфликт</p>	Б	1
10	<p>10. Термин, который характеризует противоборство, в</p>	А	2

	<p>котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.</p> <p>А) локальный конфликт Б) эмоциональный конфликт В) административный конфликт</p>		
11	<p>11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.</p> <p>А) расширенный Б) масштабный В) мультиполярный</p>	В	2
12	<p>12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.</p> <p>А) митинг Б) совещание В) заседание</p>	А	2
13	<p>13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.</p> <p>А) классовые Б) межгосударственные В) межличностные</p>	Б	2
14	<p>14. По силе воздействия конфликты бывают:</p> <p>А) затяжные, постоянные Б) сильные, слабые В) деструктивные, конструктивные</p>	Б	2
15	<p>15. Две основные функции конфликта:</p> <p>А) функция социализации, защитная функция Б) конструктивная функция, деструктивная функция В) регулятивная функция, интегративная функция</p>	Б	2
16	<p>16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.</p> <p>А) противоречие Б) коллективный трудовой спор В) межличностный конфликт</p>	Б	2
17	<p>17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.</p> <p>А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения В) конформистская модель поведения</p>	В	2
18	<p>18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.</p> <p>А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта В) уклонение</p>	Б	2
19	<p>19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.</p> <p>А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт</p>	А	2
20	<p>20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.</p>	А	2

	А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор		
--	---	--	--

Вопросы к зачету

Вариант 1.

ФИО _____ Дата _____

Вариант 1

Задание 1

Какое из определений коммуникации можно считать наиболее полным?

- А) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;
- Б) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;
- В) это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

Задание 2

Какой тип вопроса, предоставляет отвечающему возможность самостоятельно выстроить свой ответ:

- А) открытый;
- Б) закрытый;
- В) альтернативный.

Задание 3

Какие признаки отличают деловое общение от личного?

- А) цели общения лежат за пределами процесса общения и общение подчинено решению задач;
- Б) требуется наличие формально-деловой ситуации общения;
- В) коммуниканты должны принадлежать к бизнес-среде.

Задание 4

По своему основному содержанию общение может быть:

- А) конвенциональным;
- Б) опосредованным;
- В) вербальным.

Задание 5

Какие из перечисленных признаков можно считать критериями эффективности общения?

- А) изменения в знаниях и установках участников общения;
- Б) изменениям в самооценке и поведении участников общения;
- В) варианты А и Б.

Задание 6

Какой тип вопроса подходит к такой технологии обратной связи «Распрашивание»?

- А) Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?
- Б) Мне кажется, что это Вас огорчает.
- В) Вы думаете, что ...

Задание 7

В каком типе общения делается акцент на взаимодействии субъектов общения?

- А) интерактивное общение;
- Б) перцептивное общение;
- В) коммуникативное.

Задание 8

Какая коммуникативная позиция повышает эффективность личного общения?

- А) закрыта;
- Б) открытая;
- В) отстраненная.

Задание 9

Какая позиция характеризует непровольную обратную связь?

- А) дает информацию о сознательно закодированной информации;
- Б) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения;
- В) предоставляет отправителю малозначимую информацию.

Задание 10

Какой исследователь ввел 2 переменных (две движущих силы развития личности) для построения типологии?

- А) З. Фрейд;
- Б) К.Хорни;
- В) А. Адлер.

Задание 11

Какой тип по типологии А. Адлера в процессе общения проявляет себя активно, напористо, желая удовлетворить свои личностные потребности.

- А) Социально-полезный;
- Б) Управляющий;
- В) Берущий.

Задание 12

Какой тип коммуникативного барьера предполагает оценку действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом?

- А) Компетентность;
- Б) Оценочные суждения;
- В) Достоверность источника.

Задание 13

Обладатель какого типа темперамента в общении будет экспрессивен, демонстрировать высокую вербальную и невербальную активность и скорее других может выступить инициатором конфликтных ситуаций?

- А) Холерик;
- Б) Меланхолик ;
- В) Сангвиник.

Задание 14

Какой уровень анализа общения предполагает анализ ситуации общения в целом?

- А) Мезауровень
- Б) Микроуровень
- В) Макроуровень

Задание 15

Конфликт предполагает наличие:

- А) объективных противоречий между людьми;
- Б) субъективных противоречий между людьми;
- В) возможны варианты А и Б.

Задание 16

Какое определение социальной роли будет верным?

- А) это построение поведения в соответствии с требованиями ситуации социального действия (взаимодействие, совместная работа, межличностное общение);
- Б) это социально одобряемая форма поведения;
- В) оба варианта верны.

Задание 17

Какая стратегия предъявления межличностной позиции в переговорах предполагает положительную вербальную характеристику человеком самого себя?

- А) Самовосхваление
- Б) Самопродвижение
- В) Самооценивание.

Задание 18

Какую позицию можно отнести к основным характеристикам имиджа?

- А) внешний облик (адекватность внешнего вида, привлекательность и т.д.);
- Б) внутреннее содержание личности и психологические характеристики (интеллект, ценностное содержание личности, цели, склонность к общению, лидерству, направленность на власть);
- В) варианты А и Б верны.

Задание 19

Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:

- А) компромисс;
- Б) сотрудничество;
- В) конкуренция.

Задание 20

Какое определение будет верным?

- А) Репрезентативная система – это система посредством которой воспринимается информация, поступающая из внешнего мира;
- Б) Репрезентативная система – это система посредством которой перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира;
- В) Репрезентативная система – это система посредством которой воспринимается информация, перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира.

Задание 21

Какие виды конфликтов по основанию «последствия конфликтов» можно выделить?

- А) конструктивные и деструктивные;
- Б) позитивные и негативные;
- В) симметричные и ассиметричные

Задание 22

Какая из стратегий поведения в конфликте предполагает ориентацию участников на совместный поиск решений, удовлетворяющий интересы всех сторон?

- А) приспособление;
- Б) компромисс;

В) сотрудничество.

Задание 23

Какой уровень общения по А. Б. Добрович предполагает: восприятие собеседника как равного партнера, демонстрацию высокой культуры общения и стремления участников общения сотрудничать друг с другом?

- А) манипулятивный;
- Б) конвенциональный;
- В) стандартизированный.

Задание 24

Обладателей какого типа темперамента можно охарактеризовать как людей эмоционально устойчивых, с низкой вербальной и невербальной активностью, мало экспрессивных?

- А) Сангвиник;
- Б) Флегматик;
- В) Холерик.

Задание 25

Какой тип личности из перечисленных в большей степени склонен реализовывать стратегию приспособления в конфликте?

- А) социально-полезный;
- Б) управляющий;
- В) берущий.

Вариант 2.

ФИО _____ Дата _____

Вариант 2

Задание 1

Сколько сторон выделяют в процессе общения?

- А) 1;
- Б) 2;
- В) 3.

Задание 2

Закрытый тип вопроса позволяет:

- А) сбор необходимой информации;
- Б) сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе;
- В) получить или уточнить конкретную информацию.

Задание 3

Какой признак в том числе будет характеризовать деловое общение?

- А) формализованность;
- Б) стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения;
- В) цель общения - само общение.

Задание 4

Внешняя сторона коммуникативного стиля отражает:

- А) экспрессивные характеристики стиля;
- Б) экспрессивные и интенсивные характеристики стиля;
- В) интенсивные характеристики стиля.

Задание 5

Какой тип вопроса подходит к какой технологии обратной связи «Резюмирование»?

- А) Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?
- Б) Мне кажется, что это Вас огорчает.
- В) Обобщая то, что Вы сказали ...

Задание 6

В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:

- А) интерактивное общение;
- Б) перцептивное общение;
- В) коммуникативное.

Задание 7

Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:

- А) закрыта;
- Б) открытая;
- В) отстраненная.

Задание 8

Какие позиции отражают от чего зависят особенности коммуникативного стиля?

- А) понимания и самоощущения человеком себя, своего места в мире, от системы его взглядов на отношения с людьми;
- Б) от требований социальной и культурной среды, в которой формировалась личность;
- В) варианты А и Б верны.

Задание 9

Какая из позиций характеризует произвольную обратную связь?

- А) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения;
- Б) дает информацию о сознательно закодированной информации;
- В) содержит малозначимую информацию.

Задание 10

Какой тип коммуникативного барьера предполагает влияние уровня подготовленности, образования собеседника на процесс и результат коммуникации?

- А) компетентность;
- Б) внутригрупповой язык;
- В) достоверность источника.

Задание 11

Какие переменные для характеристики личности ввел А. Адлер:

- А) степень пассивности и степень общительности;
- Б) степень активности и социальный интерес;
- В) стремление к достижениям и стремление к избеганию.

Задание 12

Какой исследователь полагал, что стиль поведения будет определяться бессознательными стратегиями, которые формируются для удовлетворения невротических потребностей личности?

- А) Г. Айзенк;
- Б) А. Маслоу;
- В) К. Хорни.

Задание 13

Обладателей какого типа темперамента можно охарактеризовать как людей экспрессивных, с высокой вербальной и невербальной активностью, потенциально конфликтных?

- А) сангвиник;
- Б) меланхолик;
- В) холерик.

Задание 14

Какой уровень общения по А. Б. Добрович предполагает: восприятие партнера по общению как объекта психологического воздействия с целью последующего извлечения из общения психологической или материальной выгоды?

- А) манипулятивный;

- Б) примитивный;
- В) конвенциональный.

Задание 15

Какой вариант отражает, чем обусловлен выбор модели общения?

- А) настроением, эмоциональным состоянием человека в момент выбора модели;
- Б) целями, задачами, которые человек поставил перед собой и хочет реализовать их в процессе общения;
- В) стилем общения.

Задание 16

По основанию «последствия конфликтов» конфликты можно разделить на:

- А) конструктивные и деструктивные;
- Б) позитивные и негативные;
- В) симметричные и ассиметричные.

Задание 17

Какая из стратегий поведения в конфликте предполагает ориентацию участников на совместный поиск решений, удовлетворяющий интересы всех сторон без ущемления?

- А) приспособление;
- Б) конкуренция;
- В) сотрудничество.

Задание 18

Социальный стереотип – это образ социального объекта, который:

- А) носит устойчивый характер и складывается в условиях дефицита информации;
- Б) может выполнять как позитивную, так и негативную роль при формировании отношения человека к социально-правовой реальности;
- В) все выше перечисленные позиции верны.

Задание 19

Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:

- А) компромисс;
- Б) сотрудничество;
- В) конкуренция.

Задание 20

Какое определение будет верным?

- А) репрезентативная система – это система посредством которой воспринимается информация, поступающая из внешнего мира;
- Б) репрезентативная система – это система посредством которой перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира;
- В) репрезентативная система – это система посредством которой воспринимается информация, перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира.

Задание 21

Какие позиции можно считать критериями эффективности общения:

- А) изменениям в знаниях участников общения изменениям поведения участников общения;
- Б) изменениям установок участников общения, изменениям в самооценке участников общения;
- В) все варианты возможны.

Задание 22

Какой тип личности из перечисленных в большей степени склонен реализовывать стратегию приспособления в конфликте?

- А) социально-полезный;
- Б) управляющий;
- В) берущий.

Задание 23

К основным характеристикам имиджа можно отнести:

- А) внешний облик (адекватность внешнего вида, привлекательность и т.д.), психологический тип личности (склонность к общению, лидерству, направленность на власть и т.д.)
- Б) внутреннее содержание личности (интеллект, ценностное содержание личности, цели и т.д.);
- В) варианты А и Б верны.

Задание 24

На какие 2 больших группы разделяют все средства общения?

- А) вербальные и невербальные
- Б) традиционные и нетрадиционные
- В) устные и письменные.

Задание 25

Какая стратегия предъявления межличностной позиции в переговорах предполагает наглядную демонстрация навыков и учений человека?

- А) самовосхваление
- Б) самопродвижение;
- В) самооценивание.

6.4. Перечень материалов, оборудования и информационных источников

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология общения». Технические средства обучения:
- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

Основные источники:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО. – М., 2016, 263 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2015. - 320с.
3. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения. – М., 2013
4. Столяренко Л. Д. Психология общения: учебник – Ростов н/Д, 2016. – 317с.

Дополнительные источники:

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения. – М., 2014
2. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2015.- 160с.
3. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования/Г.М.Шеламова. – М.: «академия», 2013. – 192 с.
4. Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. – М., 2015
5. Панфилова А. П. Психология общения. — М., «Академия», 2013г.
6. Социальная психология / П.С.Самыгин, С.И.Самыгин, Е.П.Ларькова. – Ростов н/Д:Феникс, 2015. – 345с.

Интернет-ресурсы:

<http://psylib.myword.ru/> - эл. библиотека по психологии

<http://soc.lib.ru/books.htm> - эл. библиотека по психологии и управлению.