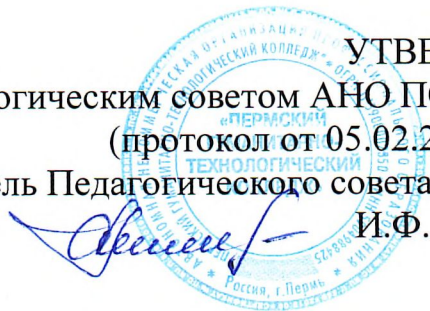


**Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«ПЕРМСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  
(АНО ПО «ПГТК»)**

**УТВЕРЖДЕНА**  
Педагогическим советом АНО ПО «ПГТК»  
(протокол от 05.02.2026 № 01)  
Председатель Педагогического совета, директор  
И.Ф. Никитина



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности

**38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность**

(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника

**Специалист конгрессно-выставочной деятельности**

Форма обучения

**Очная**

Пермь 2026

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность (утвержден приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 30 июня 2025 г. N 503).

Программа предназначена для студентов и преподавателей АНО ПО «ПГТК».

Автор – составитель: Пискунова В.В., старший преподаватель.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общеобразовательных, гуманитарных и социально-экономических дисциплин, протокол, № 01 от 04.02.2026.

## **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. Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний
  - 2.2. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации
  - 2.3. 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 дисциплине ОП.04 Психология общения программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность.

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.

Фонд оценочных средств позволяет оценивать формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК) через освоение умений, знаний и навыков.

<b>Код ОК, ПК</b>	<b>Уметь</b>	<b>Знать</b>
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива;
ПК 1.2 Осуществлять коммуникации с целью привлечения участников выставок с использованием современных средств связи.	осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, определять запросы потенциального клиента, работать с возражениями	методы эффективных публичных выступлений и презентаций;
ПК 1.5 Консультировать участников выставки по вопросам организации их участия.	применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей потенциального участника	основы психологии
ПК 2.1 Осуществлять подготовку конгрессного мероприятия и его информационную поддержку.	применять методы и способы эффективной деловой коммуникации (в том числе с использованием современных средств связи) с учетом индивидуальных особенностей потенциального участника	основы психологии делового общения и межкультурной коммуникации
ПК 2.2 Сопровождать работу офиса организатора конгрессного мероприятия при подготовке к проведению конгрессного мероприятия.	применять методы и способы деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей потенциального участника, в том числе с использованием современных средств связи (видеоконференции, вебинары)	основы психологии делового общения и межкультурной коммуникации, а также теории межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии

### **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, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета, 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.04 Психология общения – дифференцированный зачет.

## 2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля

#### Тема 1.1 Сущность общения: функции, виды, формы

Цели:

- дать студентам представление о сущности общения, его законах, видах, функциях, структурной организации и его роли в профессиональной деятельности;
- создание доброжелательной атмосферы в группе.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятия общения?
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?

Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из четырёх граней: мы обмениваемся информацией, взаимодействуем с другими людьми, познаём их, вместе с этим, переживаем собственное состояние, возникающее в результате общения.

Таким образом, общение можно рассматривать как способ объединения индивидов, а также как способ их развития.

По своим формам и видам общение чрезвычайно разнообразно, сейчас мы с вами на практике потренируемся.

#### 1. «Виды общения»

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга:

- с тем, с кем мало общались в группе;
- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

2. Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались».

КАК НАЗЫВАЕТСЯ ВИД ОБЩЕНИЯ, С ПОМОЩЬЮ КОТОРОГО ВЫ ОБЩАЛИСЬ?

3. Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).

4. Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

5. Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили?

6. В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции».

«над» или «сверху» положение говорит о надменности, доминировании, завышенной самооценке, самоуверенности, возможно о некотором презрении.	«под» или «снизу» в таком положении человек ощущает, что окружающие лучше и умнее его, самооценка занижена.	«наравне» дружеские, товарищеские взаимоотношения, располагающие к беседе, сотрудничеству.
---	--	---

Какие чувства возникали?

Что нового вы о себе узнали?

В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?

Какая надстройка не удалась?

Рефлексия. Обратная связь.

## 7.«Интонация»

Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.

К каким средствам относится интонация?

Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Обсуждение.

**Тест на определение уровня коммуникабельности.** «Какой я общительный?»

**«Общительный ли я?»** (глазами других)

Любому человеку интересно и полезно знать мнение о себе окружающих. Что о вас думают другие люди? Каким они воспринимают вас, ваши поступки, слова, вашу внешность? Но самое обидное — очень трудно узнать об этом. Ведь у нас не принято, например, подойти в автобусе или трамвае и просто спросить: «Как ты ко мне относишься?» Нас не поймут. Да только ли в трамвае, ведь и в школе, и дома, где мы живем, не всегда это удобно сделать. Вот мы и живем, не зная точно, как же все-таки к нам относятся люди.

В нашем коллективе у вас такая возможность есть. Давайте прямо сейчас попробуем провести мини-социологический опрос членов группы. Каждый присутствующий имеет определенное мнение по поводу вашей внешности, манеры говорить, жестиковать. Но мы зададим друг другу только один вопрос: «Как ты думаешь, я общительный человек?» Для более организованного проведения опроса будем использовать специальный бланк.

Каждый из вас должен подойти к возможно большему числу товарищей и задать один и тот же вопрос: «Как ты думаешь, я общительный человек?» Тот, к кому обратились, может и не отвечать, ему ведь самому нужно собрать как можно больше мнений о себе. Но если он решается ответить, то нужно давать оценку по следующей шкале:

+ **2 балла** – ты самый общительный человек;

+ **1 балл** – ты общительный человек, но есть более общительные люди;

**0 баллов** – я тебя совсем не знаю с этой стороны;

- **1 балл** – ты необщительный человек, но есть более необщительные люди;

- **2 балла** – ты совсем необщительный человек.

Вы оцениваете спрашивающего, исходя из своих представлений о нем, и того нового, что уже смогли узнать на занятии. Оценка сразу записывается в опросный лист того участника, который ее получил. Не забудьте вместе с оценкой в баллах получить подпись опрашиваемого. Если не будет подписи, то балл не засчитывается. На все дается максимум 5 минут.

**Психологический комментарий:** Процедура социологического опроса очень полезна для формирования активной жизненной позиции. Она помогает преодолевать внутренние барьеры, снимает стереотипы, позволяет попробовать новые стили и способы общения. Результаты опроса, выраженные рангом, дают материал для размышления, как самому участнику, так и ведущему. Тем, кто оказался в последней пятерке общего ранга, необходима психологическая поддержка, особое внимание на этом и последующих занятиях. У этих участников должна быть возможность почувствовать себя в числе психологически сильных людей, что требует от ведущего включения в план занятий таких этюдов и упражнений, в ходе которых они могли бы проявить свои способности.

**«Расшифровка невербальных картинок»**

Вниманию студентов предлагаются различные картинки (позы, жесты, мимика), которые нужно расшифровать, распознать.

Замечали ли вы, какая мимика у вас преобладает?

Как вы чаще всего сидите?

**«Привлечение внимания». Навыки невербального поведения**

Попробуйте привлечь к себе внимание без речевого общения — средствами мимики, пантомимики, зрения. Слушатели фиксируют ваши жесты и оценивают их. В упражнениях по мимике участники делятся на пары и дают друг другу мимические задания — не менее 10 на каждого, затем меняются ролями.

Изобразите удивление, волнение, гнев, смех, иронию и т. п. Эти задания полезны для передачи своих переживаний собеседнику.

Попытайтесь найти в себе задатки чувства, которого вы сейчас не испытываете: радости, гнева, безразличия, горя, отчаяния, негодования, возмущения и т. п.; найдите целесообразные, уместные формы выражения этих чувств в различных ситуациях, проиграйте ситуацию.

#### **«Не слышу»**

Все участники разбиваются на пары. Задается следующая ситуация. Партнеров разделяет толстое стекло (в поезде, в автобусе...), они не слышат друг друга, но у одного из них срочно возникла необходимость что-то сказать другому. Нужно, не договариваясь с партнером о содержании разговора, попробовать передать через стекло все что нужно и получить ответ.

Каждая пара участников конкретизирует для себя данную ситуацию и выполняет упражнение. Результаты обсуждаются.

### **Тема 1.2 Психологические особенности делового общения**

Контрольные вопросы:

1. Что называется общением?
2. Перечислите стороны общения.
3. В чём состоит коммуникативная сторона общения?
4. В чём состоит интерактивная сторона общения?
5. Как проявляется перцептивная сторона общения?
6. Какие функции общения Вы знаете?
7. Назовите средства общения средства общения?
8. На какие пространственные зоны можно разделить личное пространство?
9. Кто общается в интимной зоне?
10. Каковы границы личной зоны? Кто в ней общается?
11. Кто общается в социальной зоне?
12. Как общаться в публичной зоне?
13. Какие коммуникации выделяют в коммуникативном процессе общения?

Тест по теме: «Коммуникативная сторона общения»

Инструктаж: выбрать один правильный ответ

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 программиста с заказчиком
  - 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. смотреть, наблюдать

б. кричать, слушать

в. наблюдать, кричать

г. слушать, чувствовать

7. Человек с ведущей «слуховой» системой («аудиал») в своей речи чаще всего использует такие слова

а. громкий, тихий

б. приятный, красивый

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. стремление овладеть собой;

б. стремление заставить собеседника замолчать;

в. недоверии к говорящему;

г. стремлении установить дистанцию, выжидание

Инструктаж: перечислить

10. Зоны общения:

а. \_\_\_\_\_

б. \_\_\_\_\_

в. \_\_\_\_\_

г. \_\_\_\_\_

11. Функции общения

а. \_\_\_\_\_

б. \_\_\_\_\_

в. \_\_\_\_\_

12. Установить соответствие

это состояние	я высказывания
Дитя Взрослый Родитель	Мне порой не хватает выдержки
	Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому
	Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется
	Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
	Меня провести нелегко.
	Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события

	Мне бы понравилось быть воспитателем.
	Каждый должен выполнять свой долг.
	Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.

13. Инструктаж: дополнить выражение

Индивидуальный способ и механизм восприятия и переработки информации, получаемой человеком от органов чувств \_\_\_\_\_

Согласно транзактному анализу, лучше всего общаются люди в \_\_\_\_\_

«Три Я» Каждое из трех эго-состояний может проявляться у одного и того же человека. Но многие люди имеют предпочтительный тип реагирования. Сейчас мы определим, какую из позиций чаще всего занимаете вы.

Инструкция: Оцените в баллах от 0 до 10, насколько эти высказывания характеризуют вас:

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более зрелые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре, потому что не хочу уступать.
20. Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.

21. Люди должны соблюдать все правила, независимо от обстоятельств. **Обработка результатов** Подсчитайте сумму баллов отдельно по трем блокам вопросов. Вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 относятся к позиции Ребенка (Д). Вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – позиция Взрослого (В). Вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – позиция Родителя (Р). Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей. О чем она может рассказать? Если вы получили формулу ВДР – это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору – словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Например, если ваша формула имеет вид РДВ, то у вас могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду – матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании, и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке, если же нет, и вы захотите передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это

вполне осуществимо. «Д» на первом месте – это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно, и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

### **Тема 1.3 Приемы повышения эффективности делового общения**

#### **УМЕНИЕ ОБЩАТЬСЯ**

Тесты, представленные в данном разделе, позволят вам оценить, насколько вы интересный собеседник и хороший слушатель. Умеете ли вы слушать собеседника

**Тест I** Ответьте на вопросы, дав оценку в баллах: всегда – 4; часто – 3; иногда – 3; никогда –

2.

1. Даете ли вы собеседнику возможность полностью высказаться?
2. Обращаете ли вы внимание на подтекст высказывания?
3. Стараетесь ли вы запомнить услышанное?
4. Обращаете ли вы внимание на главное в сообщении?
5. Слушая, стараетесь ли сохранить в памяти основные факты?
6. Обращаете ли вы внимание собеседника на выводы из его сообщения?
7. Подавляете ли вы свое желание уклониться от неприятных вопросов?
8. Сдерживаете ли вы раздражение, когда слышите противоположную точку зрения?
9. Стараетесь ли удержать внимание на словах собеседника?
10. Охотно ли беседуют с вами?

Итак, если у вас получилось 32 и более баллов – отлично, 27–31 балл – хорошо, 22–26 баллов – посредственно, менее 22 баллов – вам следует научиться слушать собеседников.

#### **УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ СОБЕСЕДНИКА**

**Тест II** Перед вами 16 вопросов. Не задумываясь, ответьте «да» или «нет».

1. Ждете ли вы нетерпеливо, пока другой закончит разговор и даст возможность вам высказаться?

2. Спешите ли вы принять решение до того, как поймете суть дела?
3. Слушаете ли вы лишь то, что вам нравится?
4. Мешают ли вам слушать собеседника ваши эмоции?
5. Отвлекаетесь ли вы, когда ваш собеседник излагает свои мысли?
6. Запоминаете ли вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Мешают ли вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли вы слушать собеседника, когда беседа становится напряженной?
9. Занимаете ли вы негативную позицию по отношению к говорящему?
10. Всегда ли вы слушаете собеседника?

11. Ставите ли вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?

12. Принимаете ли вы во внимание тот факт, что у вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?

13. Допускаете ли вы, что у вас и вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?

14. Допускаете ли вы, что спор может быть вызван различием точек зрения или постановкой вопроса?

15. Избегаете ли вы взгляда собеседника в разговоре, смотрите ли вы по сторонам, когда слушаете?

16. Возникает ли у вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его выводы? Поставьте себе по 1 баллу за ответы «да» на вопросы 10, 11, 12, 13 и 14 и за ответы «нет» на все остальные. Подсчитайте общее число баллов. Если вы

набрали 13–16 баллов, у вас развито умение слушать, вы – приятный собеседник, у вас, скорее всего, много друзей и приятелей. Кроме того, к вам нередко обращаются за помощью посторонние люди. 10-13 баллов – средний результат. Вы можете сделать вид, что внимательно слушаете собеседника, однако на самом деле чужая точка зрения вас не интересует. В разговоре вы предпочитаете, чтобы слушали вас. Результат менее 10 баллов говорит о неумении и нежелании слушать собеседника. Вам следует изменить отношение к беседе и понять, что, внимательно слушая, можно узнать много нового и полезного, расширить свой кругозор.

Для отработки навыков активного слушания преподаватель предлагает выполнить следующие упражнения.

Упражнение 1. «Испорченный телефон».

Цель: сформировать представления о причинах искажения вербальной информации, акцентировать внимание учащихся на значимости адекватного восприятия собеседника.

Инструкция: Все участники группы сидят в кругу. Учитель на ухо своему соседу, шепотом говорит короткую фразу, тот передает ее следующему участнику группы и т.д.

Обсуждение: Обсуждение в кругу: «Почему данная игра называется «испорченный телефон»? По каким причинам происходит искажение информации? К каким последствиям это может привести? Как избежать искажения информации? Что необходимо предпринять, чтобы информация дошла до слушателя в первоначальном виде?»

Упражнение 2. «Передай информацию».

Цель: акцентировать внимание учащихся на значимости адекватного восприятия и передачи информации.

Инструкция: Преподаватель просит выйти за дверь 7 добровольцев. За это время группа придумывает небольшой текст. Например: «В пятницу, 17 апреля у нас состоится экскурсия в... Сбор около колледжа в 15 часов, с собой взять (перечисление 5 предметов), предупредить родителей о том, что вернемся после ужина, так как (краткое описание 3 причин). Далее по одному из-за двери приглашают участников. Ведущий передает им информацию, придуманную группой. Его задача сводится к передаче ее следующему игроку, которого приглашают в аудиторию и так до последнего, седьмого участника.

Преподаватель предупреждает участников, находящихся в аудитории, о необходимости сдерживать свои эмоциональные реакции из-за курьезов, которые могут происходить при передаче информации. Не комментировать ответы и не поправлять ошибки в ответах участников актива – семерки.

Обсуждение: «Как изменилась информация от начала игры к ее концу? Почему это произошло? Что необходимо предпринимать, чтобы данное явление нас не касалось? Какие правила активного слушания, точной передачи информации мы с вами можем вывести и руководствоваться ими в своей жизни?»

Упражнение 3. «Чудеса интонации».

Цель: оптимизировать слуховое восприятие информации, расширить слуховой спектр восприятия, раскрыть роль интонации в достижении цели.

Инструкция: Участники группы формируют четверки, в которых происходит индивидуальное выполнение трех мини-заданий, а именно:

1. Произнести имя соседа справа в различных интонациях (радостно, грустно, безразлично, быстро, медленно, механически-бесчувственно).

2. Произнести фразу: «Что имеем, не храним, потерявши плачем» - с различными интонациями (злость, жалоба, назидание).

3. Произнести фразу «Желание – тысяча возможностей, а нежелание – тысяча причин» с такими интонациями, которые вызовут у слушателей интерес, протест, одобрительное соглашение.

Обсуждение: «Как интонация и темп общения влияют на восприятие информации? Выделите положительно и отрицательно влияющие формы общения. Какова роль интонации и темпа речи в достижении поставленных целей беседы?»

Вид слушания, при котором вы вовлечены в процесс общения и стараетесь понять собеседника, называется активным слушанием.

#### «Приемы активного слушания».

Выяснение, уточнение:

- я не понял
- повторите еще раз...
- что вы имеете в виду?
- не могли бы Вы объяснить?

Пара фраз, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли:

Отражение чувств:

- мне кажется, Вы чувствуете...
- понимаю, Вы сейчас разгневаны...

Резюмирование:

- и так, Вы считаете...
- Ваши слова означают...
- другими словами...

Для закрепления теории предлагаю выполнить упражнение.

#### Упражнение «Активное слушание».

Цель: освоение навыков активного слушания.

Описание: Работа в парах. Упражнение выполняется в течение 2 минут.

Один из участников рассказывает что-нибудь другому. Слушающий применяет приемы активного или пассивного, на выбор по 1 мин. А затем по знаку ведущего применяет другую технику. Затем партнеры меняются ролями.

Обсуждение: Общее обсуждение опыта приобретенного при работе в парах. Получилось ли угадать технику слушания? Какие приемы слушания были применены? Какие приемы способствовали эффективности общения и с собеседником?

Вывод: записать в тетради.

### Тема 2.1 Личность как объект и субъект общения

Какой у вас темперамент? (опросник Г. Айзенка)

Диагностический материал: опросник, бланк ответов.

Обработка результатов:

Ложь	Положительные ответы на вопросы: 6, 24 и Отрицательные ответы на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54	> 5 результаты под сомнением > 7 обработка не имеет смысла
Экстраверсия – интроверсия	Положительные ответы на вопросы: 1, 3, 8, 10, 17, 22, 25, 27, 34, 37, 44, 46, 49, 53, 56 и Отрицательные ответы на вопросы: 5, 13, 15, 20, 29, 32, 39, 41, 51	<12 интроверсия >12 экстраверсия
Эмоциональная нестабильность - эмоциональная стабильность	Положительные ответы на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57	<12 эмоциональная стабильность >12 эмоциональная нестабильность

### Темперамент:

Сангвиник	Стабильность, экстраверсия
Холерик	Нестабильность, экстраверсия
Флегматик	Стабильность, интроверсия
Меланхолик	Нестабильность, интроверсия

Задание: после тестирования, определить свой тип темперамента, дать полную характеристику.

#### Вопросы для обсуждения

1. Поясните роль темперамента как фактора трудовой, учебной и спортивной деятельности. Почему для некоторых профессий установлен профиль свойств темперамента, являющихся оптимальными для данной профессии?

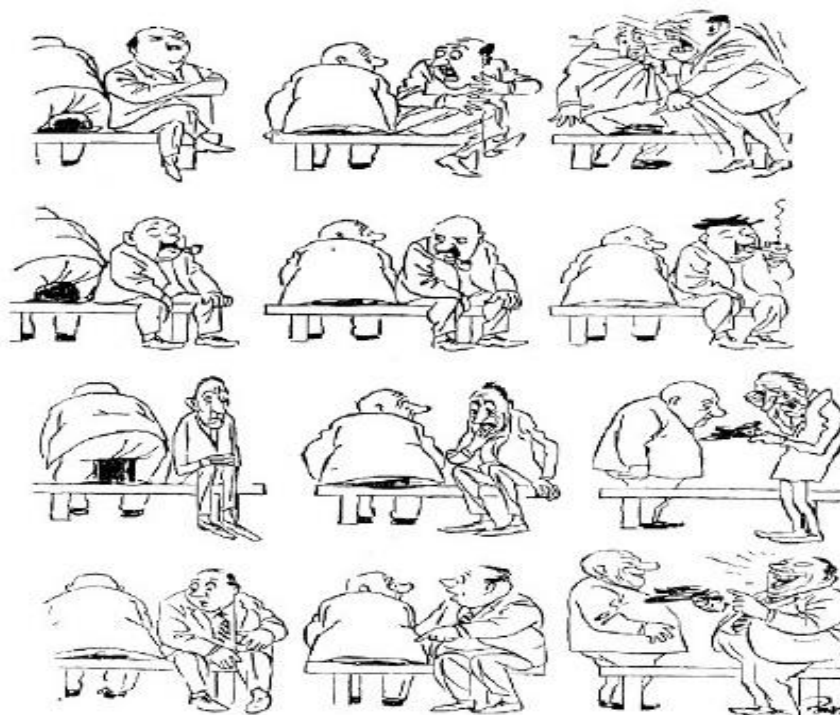
2. Известна восточная поговорка: «Посей поступок - пожнешь привычку, посеяй привычку - пожнешь характер, посеяй характер - пожнешь судьбу». О какой закономерности характера здесь говорится? Как связаны характер и деятельность человека?

3. Подумайте, как объяснить, что в трудные критические моменты темперамент человека проявляется наиболее полно?

4. Темперамент формируется в течение жизни, путем воспитания, или является прижизненным и неизменным?

5. Представьте, что вы руководитель фирмы и набираете сотрудников. Лиц какого темперамента вы бы хотели видеть на должности секретаря, референта, водителя транспорта, агента по рекламе, бухгалтера, агента по связям с общественностью, охранника? Поясните почему.

6. Проанализируйте рис. 5.1, определите, люди каких типов темперамента изображены в каждой ситуации. Ответ поясните.



**Задача.** Выберите характеристики, которые, на ваш взгляд, наиболее присущи сангвинику, флегматику, холерику и меланхолику.

Повышенная активность, длительная работоспособность, энергичность, сдержанность, вспыльчивость, непоседливость, терпеливость, медленность движений и речи, медленная смена чувств и настроений, слабая эмоциональная возбудимость, быстрое усвоение и перестройка навыков, аффективность, бедность движений, малая активность, вялость, выразительность мимики и

пантомимики, молчаливость, гиперсензитивность, бодрое, повышенное настроение, быстрая приспособляемость к новой обстановке, медленное усвоение и перестройка навыков, неуверенность в себе, повышенная эмоциональная возбудимость, выдержанность, однообразие мимики, энергичность, подвижность, подавленность и растерянность при неудачах, быстрое возникновение и смена чувств и эмоциональных состояний, невыразительность речи, ровное, спокойное настроение, возбужденное состояние, сосредоточенность внимания.

**Задача.** Различия между детьми по темпераменту требуют и различной педагогической тактики. Учитывая данный факт, вставьте в каждое предложение соответствующий тип темперамента.

Детей с темпераментом приходится удерживать от бурных реакций, приучать к сдержанности, самообладанию. У детей с темпераментом приходится поддерживать веру в свои силы, поощрять их активность. Ученику с темпераментом труднее, чем другим, выработать у себя быстроту и энергичность действий. Ученика с темпераментом отличают стабильность и высокая работоспособность, но при отрицательных воспитательных воздействиях он может демонстрировать низкую сосредоточенность, поспешность или поверхностность.

Сформулируйте основные правила общения с:

- холериком
- флегматиком
- сангвиником
- меланхоликом.

### **Тема 2.3 Психология конфликта**

Приветствие. Знакомство с темой и целями практического занятия.

Диагностика: бланки анкеты «Конфликтная ли вы личность», чистые полоски бумаги размером приблизительно 25х4см. авторучки.

1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
  - 1) не принимаю участия;
  - 2) кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
  - 3) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».
2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой взрослых?
  - 1) нет;
  - 2) только если имею для этого веские основания;
  - 3) критикую всегда и по любому поводу.
3. Часто ли вы спорите с друзьями?
  - 1) только в шутку и то если это люди необидчивые;
  - 2) лишь по принципиальным вопросам;
  - 3) споры - моя стихия.
4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?
  - 1) я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
  - 2) делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;
  - 3) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.
5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция?
  - 1) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
  - 2) молча возьму солонку;
  - 3) не удержусь от едких замечаний, и, может быть, демонстративно откажусь от еды.
6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу ...
  - 1) с возмущением посмотрю на обидчика;
  - 2) сухо без эмоций сделаю замечание;
  - 3) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

- 1) промолчу;
- 2) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
- 3) выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы про사дили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?

- 1) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;
- 2) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- 3) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.

**Ключ:** 1-й вариант ответа – 4 очка, 2 – 2 очка, 3 – 0 очков. Подсчитать очки. Три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства требуют, высказывайтесь принципиально, не взвешивая на лица.

12-20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не выходите за рамки, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты – это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечание в свой адрес – можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

#### **Ситуация.**

Попытаемся применить каждый из исходов к одной ситуации. Представим, что с утра в классной комнате собирается класс. Две подружки заходят в кабинет, и нечаянно их сбивает одноклассник. Одна из девушек начинает кричать на него. Она продолжает кричать, хотя понимает, что её причитания неуместны, забывая, что последнее слово остается за парнем. Парень решает, какую реакцию выбрать и ответить на поведение девушки:

- Извини, ты конечно, права» (задабривание, умиротворение);
- «Сама дура» (ответное обвинение);
- Я догадывался, что ты начнешь кричать (просчет);
- Лена приходил Евгений Петрович и просил тебя зайти к нему в кабинет после первого урока (отвлечение внимания);
- Извини, если я тебя сильно толкнул, давай не будем ругаться (компромисс)

Любой из этих ответов может повлиять на развитие ситуации конфликта.

#### **Дискуссионная игра «Выбор пути»**

Вспомним с вами сказку, в которой Иван Царевич на перекрестке трех дорог делал выбор своего пути. Сам делал выбор и сам получал результат. И оказывалось, что не всегда самый легкий путь приводил к тому, что бы отношения с конфликтующей стороной остались благоприятными. «А может быть, и в нашей жизни бывает, что мы как будто стоим на перекрестке нескольких дорог и тут нас самих, от нашего выбора зависит, по какой дороге мы пойдем, как гложутся наши отношения и наша жизнь». (Рисуется на доске камень, на нем пишется слово «конфликт» от неё идут 4 дороги. Одна из них ведет к «сотрудничеству», другая к «компромиссу», третья к «избеганию», четвертая к «приспособлению».

Ребята размышляют над тем, какая дорога в будущем приведет к успеху. По какой из дорог вы пойдете выбирать вам).

Более благоприятны исходы «сотрудничество и компромисса».



Сотрудничество снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения.

Подведение итогов; Китайская поговорка гласит: «Чтобы сделать хлопок, нужны две ладони». Это в полной мере справедливо и в отношении конфликта. Но любой уважающий себя современный человек умеет не только правильно без серьезных последствий выйти из конфликта, но и управлять им в случае необходимости.

### **Тема 2.3 Психология конфликта**

#### **Ролевая игра "Пресс-конференция"**

Цель игры - обобщить знания по теме, развить умение точно выражать свои мысли, аргументировано защищать их, выделять главное в информации, общаться.

Структура игры -

1. Вступительное слово ведущего (5 мин).
2. Лаконичные выступления "ученых, изобретателей", что дают пресс-конференцию (15 мин).
3. Ответы "ученых, изобретателей" на вопрос корреспондентов (40 мин).
4. Оценка работы участников игры (20 мин).

В процессе игры трое студентов выполняют роли выдающихся ученых (изобретателей), которые дают пресс-конференцию. Они высказывают "свои" основные взгляды на технику и науку, отвечают на вопросы "корреспонденты". Один участник игры выполняет обязанности ведущего пресс-конференции, выполняют роли корреспондентов СМИ, которые ставят вопрос выдающимся "ученым".

Задача "ученых" - изучить работы выбранного автора. Высветить суть его идей, изобретений. Ответить на вопрос "корреспонденты" от имени ученого, роль которого выполняется.

Задача "корреспонденты" - ознакомиться с открытиями ученых, что "будут" участие в пресс-конференции, подготовить и задать им вопрос о сущности и актуальности их изобретений, научных теорий, взглядов.

Рекомендации ведущему. Во вступительном слове представить выдающихся ученых, изобретателей прибывшие на пресс-конференцию. Затем предоставить слово каждому из них для короткого (3-5 мин) изложения "своих" взглядов на технику и науку. На третьем этапе ведущий должен ненавязчиво регулировать ход пресс-конференции, следить за приблизительно равномерным распределением вопросов "выдающимся деятелям"; следить за тем, чтобы вопросы не заменялись высказываниями и касались темы пресс-конференции.

После окончания игры под руководством ведущего проводится оценивание выступлений и ответов "ученых". Ведущий зачитывает критерии оценивания выступления "ученых" и общим решением аудитории определяется проявление каждого из параметров. Затем в совместном обсуждении выделяются наиболее интересные, существенные, нестандартные вопросы "корреспонденты".

Критерии оценивания работы участников игры:

- 1) информационная емкость выступления, свободная ориентация в материале;
- 2) доказательность, аргументированность, убедительность высказываний;
- 3) лаконичность, умение выделять главное.

Преподаватель также принимает участие в обсуждении, вносит свои аргументированные оценки и предложения, подводит итоги игры, обращает внимание присутствующих на активность, подготовленность, самостоятельность мышления участников ролевой игры.

## **2.2. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации**

**Форма: дифференцированный зачет**

**Инструкция к выполнению работы:**

### **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.

**Критерии оценивания устного ответа на экзамене**

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно».

Выставляется студенту,

- усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет».

Выставляется студенту,

- обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

- показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно»)

Выставляется студенту,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно»)

Выставляется студенту,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

#### Основные источники:

1. Абдурахманов, Р. А. Социальная психология личности, общения и группы / Р. А. Абдурахманов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 372 с. — ISBN 978-5-4497-2312-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134186.html>
2. Денисов, А. Ф. Деловое общение : учебное пособие / А. Ф. Денисов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 178 с. — ISBN 978-5-4497-4050-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/147510.html>

#### Дополнительные источники:

1. Абдурахманов, Р. А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений : учебник / Р. А. Абдурахманов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — ISBN 978-5-4486-0173-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72456.html>
2. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 1 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 106 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru>
3. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 2 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 126 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/19278.html>.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п.п.	Содержание изменения	Дата,номер протоколазаседани я кафедры,подписьза в.кафедрой
1	2	3
1		
2		
3		
4		