**Правительство Ленинградской области**

**Комитет общего и профессионального образования Ленинградской области**

**Автономное образовательное учреждение высшего образования Ленинградской области**

**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ»**

**(АОУ ВО ЛО «ГИЭФПТ»)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«**Психология общения»**

**Уровень профессионального образования**

Среднее профессиональное образование

Образовательная программа

подготовки специалистов среднего звена

Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация выпускника

Разработчик веб и мультимедийных приложений

Форма обучения: очная

Гатчина

2024

Фонд оценочных средств для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности по дисциплине «Психология общения» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г. № 1565.

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик(и): преподаватель, Маркевич Е.О.

**1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **ОК 04**  **Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций ОК-4** | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **ОК 05.**  **Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций ОК-5** | сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«ОК-04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | **Правильный ответ** |
|  | **Выбрать один правильный ответ**  Что такое «вербальная коммуникация»?  1) Общение с помощью языка тела, жестов и мимики.  2) Общение с помощью слов, устной или письменной речи.  3) Общение с помощью интонации и тембра голоса.  4) Умение слушать собеседника**.**  5) Общение с помощью писем | 2 |
|  | Какое из перечисленных качеств является наиболее важным для эффективного члена команды? 1) Амбициозность и стремление к личному успеху. 2) Умение критиковать коллег для их мотивации. 3) Способность к сотрудничеству и взаимопомощи. 4) Умение работать исключительно самостоятельно  5) Способность к самоанализу | 3 |
|  | **Установите соответствие между видами общения и их определениями**   |  |  | | --- | --- | | Виды общения | определение | | А) манипулятивное общение  Б)примитивное общение  В) деловое общение  Г) духовное общение  Д) «контакт масок» | 1.формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, строгости, участливости), набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику  2. оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.  3. учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.  4. межличностное общение (доверительно-неформальное) друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов. Друг поймет Вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам, может предвидеть его реакции.  5. направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя различные приемы (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника. | | А - 5  Б - 2  В – 3  Г - 4  Д - 1 |
|  | Какой стиль коммуникации характеризуется стремлением доминировать, навязывать свое мнение и игнорировать позицию других?  1) Пассивный  2) Агрессивный  3) Манипулятивный  4) Ассертивный  5) Активный | 2 |
|  | 5. Что такое «обратная связь» в процессе общения? 1) Сообщение собеседнику своей реакции на его слова или действия. 2) Критика в адрес собеседника. 3) Комплименты и похвала. 4) Подведение итогов разговора.  5)Молчание | 1 |
|  | **Установить соответствие между терминами и их определениями**   |  |  | | --- | --- | | термины | определения | | А) Конгруэнтность  Б) Кинестика  В) Такесика  Г) Проксемика  Д) средства общения | 1.расположение людей в пространстве при общении  2. внешние проявления человеческих чувств и эмоций: мимика, жесты, пантомимика (позы).  3. прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание.  4. соответствие невербальных проявлений словесным высказываниям.  5. способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. | | А -4  Б - 2  В - 3  Г - 1  Д - 5 |
|  | **Установить соответствие между группами жестов и их особенностями**   |  |  | | --- | --- | | Группы жестов | особенности | | А) жесты - иллюстраторы  Б) жесты-регуляторы  В) жесты-эмблемы  Г) жесты – адаптеры  Д) жесты -аффекторы | 1. своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне груди означают во многих случаях – «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания»  2. специфические привычки человека, связанные с движением рук. Это могут быть: почесывание, подергивание отдельных частей тела, касания партнера, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой.  3. жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции  4. жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо (улыбка, кивок, направление взгляда).  5. жесты-сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, кинетографы – движения телом и т.п. | | А - 5  Б - 4  В – 1  Г - 2  Д - 3 |
|  | **Установить соответствие между коммуникативным барьером и его особенностями**   |  |  | | --- | --- | | Коммуникативный барьер | особенности | | А) Барьер взаимопонимания  Б) Стилистический барьер в  В) Логический барьер  Г) Барьер авторитета.  Д) Барьер отношений. | 1. появляется, когда логика рассуждения говорящего или слишком сложна для понимания слушающего, или кажется ему неправильной, противоречит присущей ему манере доказательств  2. Может возникать из-за огрехов в процессе передачи информации. Например, когда коммуникатор говорит невнятно, слишком быстро, нечётко или употребляет большое количество звуков-паразитов.  3. При возникновении у слушателя чувства неприязни, недоверия к говорящему это чувство может неосознанно переноситься и на информацию, которую тот передаёт.  4. возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи, состояния того, кто в это время слушает.  5. Иногда препятствием может стать либо неприятие говорящего из-за его неавторитетности в глазах слушателя, либо наоборот, во время общения с человеком, который является для собеседника очень авторитетным, участник общения может теряться, быть невнимательным, не знать, что ответить. | | А - 2  Б - 4  В - 1  Г – 5  Д - 3 |
|  | **Установить соответствие между видами конфликта и их характеристикой**   |  |  | | --- | --- | | Вид конфликта | характеристика | | А) Внутриличностный конфликт  Б) Межличностный конфликт  В) Конфликт между личностью и группой  Г) Межгрупповой конфликт  Д) Конфликт между группой и руководителем | 1) возникает между различными (формальными и неформальными) группами в организации, между высшим и более низкими уровнями управления.  2) возникает, когда член группы отступает от сложившихся в группе норм поведения и труда  3) вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: несовместимыми потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п.  4) наиболее распространенная форма конфликта в организациях. Это, как правило, борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, вакантное место, рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта  5) наиболее остро такие конфликты протекают при неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя и специалистов, из-за неприятия нравственного облика и характера руководителя. | | А - 3  Б - 4  В – 2  Г – 1  Д - 5 |
|  | Коллега постоянно перебивает вас на совещании. Какой способ реакции будет наиболее эффективным для сохранения рабочей атмосферы? 1) Сразу замолчать и больше не высказывать свою точку зрения. 2) Перебить его в ответ, чтобы показать свою значимость. 3) Сделать паузу, посмотреть на коллегу и вежливо сказать: «Извините, я еще не закончил свою мысль». 4) Пожаловаться на него начальнику после совещания.  5) Промолчать сразу, но перебить его на следующем совещании | 3 |
|  | **Вопрос с развернутым ответом**  *Каковы характеристики групповой работы?* | * Группа создаёт уникальную среду, в которой происходит взаимодействие, влияние, поддержка и конфликты. Эти процессы могут оказывать значительное влияние на поведение, мышление и эмоциональное состояние участников группы. Способность членов группы к совместному бесконфликтному и согласованному взаимодействию в условиях совместной деятельности. Совместимость бывает обусловлена как сходством каких-либо свойств членов группы, так и различием их других свойств. Социально-психологическую основу всех отношений, складывающихся в группе, составляют принятые в ней нравственные ценности и нормы. Ценностями является то, что в данной группе наиболее значимо, важно и ценно. |
|  | Что такое «активное слушание»?  1) Быстрое формулирование ответа, пока говорит собеседник.  2) Техника, включающая уточняющие вопросы, перефразирование и невербальные сигналы, показывающие внимание.  3) Молчаливое восприятие информации.  4) Оценка и критика слов собеседника.  5) Внимательный взгляд в глаза собеседнику | 2 |
|  | В многонациональной команде возникло недопонимание из-за разного толкования одного из пунктов задания. Ваши действия?  Настоять на своей трактовке, так как вы уверены в своей правоте. 2) Избегать обсуждения этой темы, чтобы не усугублять конфликт. 3) Инициировать открытое обсуждение, попросить каждого объяснить свое видение и найти общее решение. 4) Немедленно обратиться к руководителю для разрешения спора.  5) Выслушать мнения, но не высказать свое. | 3 |
|  | Какое понятие описывает неосознанное копирование жестов, поз и манеры речи собеседника для установления более тесного контакта?  1) Эмпатия  2) Рефрейминг  3) Подстройка (раппорт)  4) Конфронтация  5) Апатия | 3 |
|  | В команде есть сотрудник, который редко высказывает свое мнение, но при этом обладает ценными знаниями. Как вы можете мотивировать его к более активному участию?  1) Прямо на совещании потребовать, чтобы он немедленно высказался.  2) Обратиться к нему наедине, спросить его мнение и создать безопасную обстановку, где он не будет бояться ошибиться.  3) Поручить ему сделать сложный доклад перед всей командой.  4) Считать, что если он молчит, значит, ему нечего сказать.  5) считать, что если он молчит, он со всем согласен. | 2 |
|  | Что такое «группомышление» (groupthink) и как оно вредит эффективности команды?   1. Это быстрый процесс принятия решений, который повышает эффективность. 2. Это ситуация, когда стремление к групповому согласию подавляет инакомыслие и критическое мышление, что приводит к принятию необдуманных решений. 3. Это техника мозгового штурма. 4. Это неформальное общение в коллективе. | 2 |
|  | **Развернутый ответ на вопрос:**  *Каковы цели общения?* | Цели общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели общения могут быть самыми разнообразными. Цель общения может заключаться в нем самом, тогда общение выступает самоцелью, средством удовлетворения потребности в общении. Цель общения может находиться вне самого взаимодействия субъектов, тогда мы имеем дело с деловым общением, служащим способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой и т.д. Целью общения может выступать и приобщение партнеров по общению к ценностям и опыту друг друга, как это представлено в личностном общении, которое сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко затрагивают личность человека. |
|  | Вы руководитель. В вашей команде назревает конфликт между двумя сильными специалистами. Ваша стратегия?   1. Дать конфликту разгореться, чтобы сильный победил слабого. 2. Выявить скрытые интересы и потребности сторон, организовать переговоры и направить их в конструктивное русло для поиска общего решения. 3. Немедленно уволить обоих, чтобы не нарушать рабочий процесс. 4. Принять сторону того, кто вам лично симпатичнее. 5. Уйти с должности руководителя, если не справляетесь с подобными ситуациями | 2 |
|  | В чем заключается главное различие между манипулятивным и ассертивным общением? 1) В громкости голоса. 2) В использовании невербальных сигналов. 3) В цели: манипуляция направлена на скрытое влияние и собственную выгоду, а ассертивность — на открытое выражение своих прав и чувств с уважением к правам других. 4) В скорости речи.  5) В большем количестве пауз между словами | 3 |
|  | Команда работает над инновационным проектом и зашла в творческий тупик. Какой метод коммуникации может помочь найти нестандартное решение? 1) Жестко регламентированное совещание по повестке. 2) Мозговой штурм, где поощряются любые, даже самые безумные идеи без критики на этапе генерации. 3) Рассылка циркуляра с требованием представить предложения в письменной форме. 4) Предоставление команде недельного отпуска.  5)Перерыв на обдумывание | 2 |

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«ОК-5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | **Правильный ответ** |
|  | **Выбрать один правильный ответ**  Что означает понятие «нормы литературного языка»? 1) Слова, используемые в определенном профессиональном сообществе. 2) Общепринятые правила произношения, словоупотребления и грамматики. 3) Современный молодежный сленг. 4) Устаревшие слова и выражения.  5)Неологизмы, пришедшие в язык с развитием инновационных технологий | 2 |
|  | **Выбрать один правильный ответ**  Какая функция языка является основной в официально-деловом общении? 1) Эмоционально-экспрессивная 2) Эстетическая 3) Информативная (передача точной информации) 4) Побудительная  5)Воздействия | 3 |
|  | **Выбрать один правильный ответ**  В деловой переписке фраза «Высылаю договор на подпись» является недостаточно вежливой. Какой вариант лучше соответствует нормам профессиональной коммуникации? 1) «Срочно высылаю договор!» 2) «Направляю договор для ознакомления и подписания». 3) «Держите договор». 4) «Вот вам договор».  5)«Направили договор, будьте любезны подписать!» | 2 |
|  | **Выбрать один правильный ответ**    Вам необходимо письменно отказать коллеге из другого отдела в его просьбе, но сохранить с ним хорошие рабочие отношения. Как лучше построить сообщение? 1) «Ваша просьба невыполнима в связи с отсутствием ресурсов». 2) «К сожалению, я не могу выполнить вашу просьбу по объективным причинам (указать кратко причины). Предлагаю альтернативный вариант решения вашего вопроса...» 3) «Сейчас это невозможно, спросите позже». 4) Проигнорировать запрос.  5)«Приходите завтра!» | 2 |
|  | **Выбрать один правильный ответ**  Какие языковые средства в публичном выступлении помогут сделать его более убедительным и соответствующим высокому статусу мероприятия? 1) Активное использование разговорной лексики и сленга для создания эффекта «своей среды». 2) Использование терминов и сложных синтаксических конструкций без разъяснения. 3) Использование риторических приемов (вопросы, метафоры), точных формулировок и соблюдение норм публичной речи. 4) Минимизация жестов и зрительного контакта  5)Краткие и лаконичные конструкции | 3 |
|  | **Установите соответствие между определением понятия «общение» и учеными в области психологии, сформулировавшими эти определения**   |  |  | | --- | --- | | определение | автор | | 1. А)   Процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. 2. Б) Процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством знаковых систем. 3. В) Взаимодействие между людьми, состоящее в обмене информацией познавательного или аффективно - оценочного характера 4. Г) Совокупность преднамеренных действий и более или менее сознаваемых непреднамеренных (иногда вынужденных) процессов установления и развития контактов между людьми. 5. Д) Процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; как одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности | * 1. Г.М. Андреева   2. Р.С. Немов  3. Е.В. Андриенко  4. А.А. Реан  5. Л.П. Буева | | А – 1  Б – 3  В – 2  Г – 4  Д - 5 |
|  | **Установите соответствие между типом темперамента и его особенностями**   |  |  | | --- | --- | | Тип темперамента | особенности | | 1. А)  сангвиник 2. Б) флегматик 3. В) меланхолик 4. Г) холерик | 1) Люди с этим типом темпераментом — чувствительные, тревожные интроверты, для которых характерен высокий уровень эмпатии, склонность к глубоким размышлениям и самокопанию. Обычно меланхолики сторонятся шумных компаний и предпочитают уединение, к людям привыкают медленно, но после сближения стремятся поддерживать отношения долго.  2) Этот тип описывают как общительного, но непостоянного оптимиста. Как правило, это открытые, легкие на подъем люди, которые быстро адаптируются к изменениям, отличаются эмоциональностью и при этом не склонны зацикливаться на проблемах, любят общаться с другими и быть в центре внимания, но при этом склонные к поверхностности и "переключаемости".  3) Для этого типа темперамента характерны быстрые и резкие реакции на раздражители, высокая активность и энергичность, эмоциональность и вспыльчивость, а также неуравновешенность (человек быстро "загорается", но настолько же стремительно может и потерять интерес).  4) Для этого типа темперамента характерно спокойствие, устойчивость и медлительность. Такие люди редко поддаются эмоциям, терпеливы, настойчивы, надежны. При этом они долго привыкают к изменениям и длительное время остаются верны старым привычкам, у них, как правило, не очень выразительная мимика и жесты, а также они могут быть замкнутыми и обычно не любят суету. | | А – 2  Б – 4  В – 1  Г – 3 |
|  | **Установите соответствие между термином и его определением**   |  |  | | --- | --- | | термин | определение | | А) компромисс  Б) референтная группа  В) конфликт  Г) психологический климат  Д) перцепция | 1) отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений. 2)  преобладающий и относительно устойчивый психический настрой коллектива.  3) в процессе общения — это процесс восприятия и познания друг друга партнёрами по общению, установление на этой основе взаимопонимания.  4) социальная группа, которая служит для индивида своеобразным стандартом, системой отсчёта для себя и других, а также источником формирования социальных норм и ценностных ориентаций.  5) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определённые взаимные уступки. | | А - 5  Б – 4  В – 1  Г – 2  Д - 3 |
|  | **Установите соответствие между термином и его определением**   |  |  | | --- | --- | | термин | определение | | 1. А) стереотип   Б) идентификация  В) социальная роль  Г) аттракция  Д) знак | 1. функция, нормативно одобренный образ поведения, ожидаемый от каждого, занимающего данную позицию  2. шаблонное, устоявшееся однотипное отношение к чему-либо или кому-либо; «схематический, стандартизированный образ или представление о социальном объекте, обычно эмоционально окрашенный и обладающий высокой устойчивостью»  3. это материальный, чувственно воспринимаемый предмет (явление, событие, действие), выступающий в познании и общении людей в качестве представителя некоего предмета или предметов, свойства или отношения предметов и используемый для приобретения, хранения, преобразования и передачи сообщений (информации, знаний) или компонентов сообщения какого-либо рода  4. уподобление, отождествление с кем-либо, чем-либо  5. понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого. | | А – 2  Б – 4  В – 1  Г - 5  Д - 3 |
|  | **Установите соответствие между термином и его определением**   |  |  | | --- | --- | | термин | определение | | А) антипатия  Б) имидж  В) конформизм  Г) конкуренция  Д) переговоры | 1. способ коммуникации между сторонами, который помогает им достигать своих целей.  2. склонность человека менять своё мнение, поведение или ценности под давлением группы, даже если он с этим не согласен.  3. стремление индивидуумов достичь определённой цели, одновременно с попыткой превзойти других людей, которые также стремятся к этой цели.  4. сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа, эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо  5. **чувство неприязни, нерасположения или отвращения,** эмоциональное отношение неприятия кого-либо или чего-либо. | | А – 5  Б - 4  В – 2  Г – 3  Д - 1 |
|  | **Вопросы на упорядочение**  Установить хронологию достижений на разных этапах становления психологии общения:  1)Появление в психологии речевого общения такого направления, как **психолингвистика**  2)Решаются вопросы анализа результатов влияния общения на психические процессы и функции  3)Выделены **основные проблемы психологии общения**: психологические функции общения; формирование и функционирование механизмов и средств общения в их зависимости от функций общения, от особенностей личности и от других психологических факторов; взаимоотношение общения с другими аспектами психической жизни человека и с особенностями личности. | 2, 1, 3 |
|  | **Выбрать не менее трех правильных ответов**  Экспериментальные исследования подтверждают, что:   1. 7% смысла раскрывают слова 2. 38% значения несут звуки и интонации 3. 55 % смысла раскрывают позы и жесты 4. 100% смысла несут слова 5. 50% значения несут слова и 50% жесты | 1,2,3 |
|  | **Вопрос с развернутым ответом**  *Почему в официально-деловом документе недопустимо использовать просторечные выражения и жаргонизмы?* | В официально–деловом документе недопустимо использовать жаргонизмы и просторечную лексику, потому что они нарушают стандарты делового общения, снижая точность и однозначность текста, а также демонстрируют низкую речевую культуру автора. |
|  | **Вопрос с развернутым ответом**  *Как вы понимаете смысл высказывания Антуана де Сент-Эзюпери* «*Общение - единственная роскошь, которая есть у человека»?* | Глубокая мысль Антуана де Сент-Экзюпери раскрывает сущность человеческой природы и нашего существования. **Роскошь**в данном контексте — это нечто ценное, редкое, недоступное каждому, но при этом чрезвычайно важное для качества жизни. Общение же действительно обладает всеми этими характеристиками. В современном мире, где технологии часто заменяют живое общение, эта фраза приобретает особое значение. Она напоминает нам, что никакие материальные блага не могут заменить настоящую человеческую связь. Общение — это то, что делает нас людьми, позволяет развиваться, расти духовно и эмоционально.  Таким образом, эта фраза подчеркивает, что в мире, где материальные ценности часто ставятся на первое место, именно способность к глубокому общению остается истинным богатством, доступным каждому, но требующим бережного отношения и развития. |
|  | **Выбрать один правильный ответ**  При подготовке презентации для международных партнеров на русском языке, что является критически важным?  1) Использовать максимально сложные грамматические конструкции, чтобы продемонстрировать богатство языка.  2) Учитывать, что некоторые участники могут не быть носителями языка, и сделать речь максимально ясной, структурированной, избегая идиом и узкоместного жаргона.  3) Говорить очень быстро, чтобы произвести впечатление компетентного специалиста.  4) Использовать юмор, основанный на национальных особенностях.  5) Использовать иностранные слова | 2 |
|  | **Вопрос с развернутым ответом**  *«Какое понятие является более широким: общение или коммуникация?»* | Коммуникация (от лат. — связываю) — наиболее употребительный термин в научной сфере, обозначающий общение, передачу информации от человека к человеку, специфическая форма взаимодействия людей в их трудовой и познавательной деятельности. Не менее распространенным является другое значение этого термина — «путь, сообщение (связь) одного места с другим» .  Общение — взаимные отношения, деловая или дружеская связь между людьми. Более точно общение можно определить как установление и развитие контактов между людьми. Общение включает, как минимум, три различных процесса: • обмен информацией, ее уточнение, обогащение; •обмен действиями, построение общей стратегии взаимодействия; •восприятие н понимание партнера, его психологических особенностей и особенностей поведения. Иными словами, можно сказать, что общение включает обмен информацией, идеями, оценками, чувствами и конкретными действиями. В процессе такого обмена субъективный мир одного человека раскрывается для другого. Общение предполагает установление взаимопонимания между его участниками. Участвующие в общении люди оказывают взаимное влияние на намерения, мысли, чувства друг друга, линию поведения.  То есть, коммуникация - понятие более узкое, чем общение. Коммуникация - это передача информации. Коммуникативная сторона - одна из сторон общения. Но, помимо коммуникативной, в общении существует еще и перцептивная сторона. Общение - это не просто передача информации, но и процесс, во время которого происходит приспособление собеседников друг к другу, взаимовлияние, взаимопереживание. |
|  | **Выполнить задание, дать развернутый ответ**  К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л.Н. Толстого?  «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» | Приведённая цитата из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого иллюстрирует **эффект привлекательности** восприятия.  Этот эффект заключается в тенденции переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека. |
|  | **Выполнить задание, дать развернутый ответ**  Примером какой фундаментальные ошибки каузальной атрибуции является следующий эксперимент. Представьте, что вам предложили за 1500 рублей в течение 2 часов ходить с рекламным плакатом «Кока-колы» по центральной улице вашего города. Согласились бы вы? А теперь предположим, что все население вашего города от 18 до 60 лет – это 100%. Сколько процентов из них, по-вашему, приняли бы аналогичное предложение? Посмотрите, отнесли ли вы себя к большинству (помните, что 50% - это большинство). Опыт проведения данного эксперимента, полученный на современных российских гражданах, показывает, что, за редким исключением, люди причисляют себя к большинству. | Данный эксперимент демонстрирует **фундаментальную ошибку атрибуции**, а именно — **эффект различия между оценкой себя и других**.  Суть ошибки заключается в том, что люди склонны объяснять поведение других их личными особенностями и характером (внутренняя атрибуция), а не внешними обстоятельствами. При этом собственное поведение они объясняют внешними факторами.  В данном случае:   * -оценивая себя, человек учитывает внешние обстоятельства (нужда в деньгах, необходимость работы) * -оценивая других, человек склонен думать, что они откажутся из-за "чувства собственного достоинства", "гордости" или других внутренних качеств   Обычно в подобных экспериментах наблюдается значительное расхождение:   * Собственная готовность принять предложение оценивается как высокая (из-за внешних обстоятельств) * Готовность других оценивается как низкая (из-за приписывания им определенных личностных качеств)   Это классический пример того, как мы недооцениваем влияние ситуации на поведение других людей. |
|  | **Выбрать не менее трех правильных ответов**  Кто из ученых работал над исследованием темперамента?   1. Гиппократ   2)Платон  3)У. Шелдон  4) И. Павлов  5) Ф. Ницше | 1,3,4 |
|  | **Вопрос с развернутым ответом**  *«Что такое этические принципы общения?»* | **Этические принципы поведения** — это моральные нормы, которые регулируют поведение человека в обществе, определяют, что считается правильным и неправильным, добрым и злым, справедливым и несправедливым. Такие принципы относятся к этике — разделу философии, изучающему моральные ценности, принципы и поведение. Некоторые этические принципы поведения – это справедливость, доброта, честность, искренность, уважение, толерантность, ответственность. Например, «золотое правило» этики общения: «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам». В отрицательной форме — «Чего не пожелаешь себе, того не делай другим». |