

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

*Колледж профессионального образования*

**Комплект контрольно-измерительных материалов  
по дисциплине**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Автор-составитель: Шадрина Марина Сергеевна

Специальность:

**09.02.07 «Информационные системы и программирование»**

Пермь 2022

## **ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Текущий контроль знаний и умений обучающихся осуществляется на любом из видов учебных занятий (уроке, практическом занятии), внеаудиторной самостоятельной работе.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

Оценки за выполнение практических работ выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине.

В ходе освоения учебной дисциплины используются следующие виды текущего контроля:

- устный опрос на лекциях, практических занятиях;
- проверка выполнения письменных заданий, практических работ;
- тестирование;
- контроль самостоятельной работы (в устной или письменной форме).

Устный опрос позволяет оценить уровень знаний и широту кругозора обучающегося, умение грамотно построить ответ и применить приемы эффективного общения. Он обладает большими возможностями воспитательного воздействия, т.к. при непосредственном контакте создаются условия для его неформального общения с обучающимися, для отработки приемов общения, ведения беседы, убеждения.

Важными достоинствами письменных работ являются:

- экономия рабочего времени;
- возможность поставить всех обучающихся в одинаковые условия;
- возможность разработки равных по трудности вариантов вопросов;
- возможность объективно оценить ответы при отсутствии помощи преподавателя;
- возможность проверить обоснованность оценки.

Письменные работы могут включать: тесты, рефераты, отчеты по практическим работам обучающихся.

Промежуточный контроль по дисциплине Психология общения осуществляется по мере изучения разделов дисциплины и проводится в форме тестирования. Контрольная точка № 1 и контрольная точка № 2 содержат вопросы по соответствующим разделам программы дисциплины, тестовое задание контрольной точки № 3 содержит вопросы по всей дисциплине.

***Условием допуска к прохождению теста по соответствующей контрольной точке является положительная оценка по всем практическим и самостоятельным работам.***

## **КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ, УСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ, СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Условия выполнения задания:

- задания для контроля знаний представлены в виде теста;
- каждый вопрос содержит один или несколько правильных ответов;
- обучающиеся выполняют задания зачета в учебное время согласно учебного расписания на последнем уроке;
- зачет проводится в письменной форме;
- время выполнения тестового контрольного мероприятия – 45 минут.

Для студентов с ОВЗ и инвалидностью предусмотрена возможность продления сдачи контрольной точки.

### **Контрольная точка № 1**

1. Общение – это:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией;**
- б) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга;
- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- г) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Социальная психология – это...:

- а) наука, изучающая индивидуальные психологические различия между людьми, как психологические различия конкретных индивидов, так и типологические различия психологических проявлений у представителей разных социальных, этнических, возрастных и других групп;
- б) это область психологии, изучающая психологические явления и закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные вклю-**

**чением их в социальные группы, а так же психологические характеристики самих этих групп;**

в) наука, изучающая особые состояния, возникающие под влиянием различных групп факторов (органической или функциональной природы);

г) наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми.

3. Коммуникативной стороной общения называют:

**а) обмен информацией;**

б) восприятие друг друга;

в) взаимодействие;

г) управление.

4. Существуют фактический, интуитивный, нормативный и аналитический стили коммуникативного поведения. Какому из перечисленных стилей соответствует приведенное описание «...свободный и непринужденный, призван найти творческое решение проблемы в процессе выдвижения вариантов. Допускается использование неподтвержденных теорий, разговоры о творчестве и других направлениях. При этом стиле общении допускается легкий юмор, выдвижение теорий и предположений. Это наиболее популярное направление общения между коллегами»:

а) фактический стиль;

**б) интуитивный стиль;**

в) нормативный стиль;

г) аналитический стиль?

5. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители сангвиников (в соответствии с так называемым «Кругом Эйзенка»):

а) раздражительный, активный, оптимистичный;

б) пассивный, вдумчивый, миролюбивый;

**в) открытый, беззаботный, разговорчивый;**

г) впечатлительный, лидирующий, спокойный.

6. Дано описание исхода конкурентной борьбы: «Добиться своего вопреки воле других, несмотря ни на какие трудности, предостережения, обвинения, обиды и угрозы. Цель достигнута, но какой ценой? Усталость, эмоциональное выгорание, психологические травмы, новые враги, которые жаждут реванша». Какая стратегия здесь описана

**а) я выиграл – ты проиграл;**

б) я проиграл – ты выиграл;

в) я проиграл – ты проиграл;

г) я выиграл – ты выиграл?

7. Неразборчивая речь:

- а) снижает интерес у собеседника;
- б) плохо воспринимается по смыслу
- в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум;**
- г) создает впечатление, что говорящий навязывает свое мнение.

8. Жесты подозрительности и скрытности:

- а) прикрывание рта рукой;
- б) взгляд в сторону во время разговора;
- в) ноги или все тело обращены к выходу;
- г) все ответы правильные.**

9. Существуют фактический, интуитивный, нормативный и аналитический стили коммуникативного поведения. Какому из перечисленных стилей соответствует приведенное описание «...свойственен людям, которые придают большое значение соблюдению правовых норм. Важно следовать порядку ведения коммуникации, чтобы у всех участников разговора была возможность высказать мнение. Необходимо также выказать интерес к соблюдению порядка для большего взаимопонимания»:

- а) фактический стиль;
- б) интуитивный стиль;
- в) нормативный стиль;**
- г) аналитический стиль?

10. Дано описание исхода конкурентной борьбы: «Отказаться от своих целей и желаний в пользу другого. Чревато неприятными последствиями, разочарованием, ожиданием благодарности, потерей мотивации и профессиональных навыков». Какая стратегия здесь описана

- а) я выиграл – ты проиграл;
- б) я проиграл – ты выиграл;**
- в) я проиграл – ты проиграл;
- г) я выиграл – ты выиграл?

11. Деловое общение – это...:

- а) связь между людьми, во время которой появляется психологический контакт, и который проявляется во взаимовлиянии, понимании, переживании, и в обмене информацией, мыслями, идеями, эмоциями;
- б) связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании;

в) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, с ее помощью реализуются социальные отношения людей;

г) вид общения, которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой, учебной и т. д.), исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

12. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители холериков (в соответствии с так называемым «Кругом Эйзенка»):

а) надежный, размеренный, старательный;

б) общительный, «живой», любящий удобства;

в) обидчивый, тревожный, неподатливый;

г) поддающийся настроению, агрессивный, лидирующий

13. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители флегматиков:

а) переполнены амбициями, быстро и уверенно принимают решения, но очень не любят кропотливую и рутинную работу;

б) всегда довольные тем, что есть. они строго и последовательно придерживаются установленных порядков и процедур, что делает их исполнительными и ответственными работниками;

в) легко принимают все новое и неизвестное, имеют талант создавать рабочую обстановку и мотивировать;

г) критичный, капризный, ненадежный, не уверенный в себе, неконтактный, застенчивый, придирчивый

14. Социальная психология изучает:

а) массовые психические явления;

б) личность, вовлеченную в социальные отношения;

в) возрастные изменения в психике человека;

г) формирование психики под воздействием воспитания.

15. Укажите, какие из приведенных ниже формулировок могут служить определением понятия «общение» в его общепсихологическом смысле:

а) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей;

б) служебные (официальные) контакты с начальством, подчиненными, коллегами;

- в) тип человеческих отношений, которым присуще адекватное отражение слов и действий друг друга, совпадение взглядов и суждений, согласие в поступках, а также взаимно терпимое поведение в случае разногласий;
- г) преднамеренное или непреднамеренное влияние одного или нескольких людей на психологические состояния, чувства, мысли и поступки другого человека или группы людей.

16. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители меланхоликов:

- а) чувствительный, аккуратный, верный, преданный, самоотверженный, глубокий, серьезный, организованный, педантичный, упрямый;**
- б) высокомерные, нетерпимые, сварливые, властолюбивые, гордые, упрямые;
- в) простой, уважительный, идеалистичный, внимательный, скромный, вдумчивый, добросовестный, одаренный;**
- г) не отличаются энтузиазмом и часто в работе нуждаются в «надсмотрщике», так как предпочитают делать как можно меньше; могут заряжать окружающих своим равнодушием и пассивностью, демотивировать их.

17. Существуют фактический, интуитивный, нормативный и аналитический стили коммуникативного поведения. Какому из перечисленных стилей соответствует приведенное описание «...показывает стремление к логическому обоснованию событий. При общении с таким коммуникатором стоит следить за упорядоченностью диалога и проявлять терпение»:

- а) фактический стиль;
- б) интуитивный стиль;
- в) нормативный стиль;
- г) аналитический стиль?**

18. Какие три уровня общения принято выделять в деловой коммуникации:

- а) «снизу вверх»;**
- б) «сверху вниз»;**
- в) «по горизонтали»;**
- г) «линейное общение»?

19. Укажите причины неэффективной коммуникации:

- а) отсутствия внимания и интереса собеседников;**
- б) плохие отношения между людьми;**
- в) собеседники имеют разный тип темперамента;
- г) наличие стереотипов.**

20. Укажите, какие из приведенных ниже формулировок могут служить определением понятия «общение» в его общепсихологическом смысле:

- а) сложный, многогранный процесс, выступающий одновременно как процесс информационный, как процесс взаимовлияния и как процесс сопереживания и взаимопонимания;**
- б) осознанное или неосознанное изменение индивидом своего поведения и/или убеждений в соответствии с воздействием внешних факторов;
- в) форма жизнедеятельности, выступает средством передачи форм культуры и опыта;**
- г) процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

21. Укажите причины неэффективной коммуникации:

- а) неверный выбор стратегии и тактики общения;**
- б) привычка делать вывод без достаточного количества фактов;**
- в) собеседники имеют разный уровень образования;
- г) склонность отвергать все, что противоречит своим собственным взглядам.**

22. Деловое общение отличается от обыденного, непринужденного тем, что:

- а) имеет цель;**
- б) использует рациональные способы ее достижения;**
- в) учитывает психологическое состояние партнера;
- г) соблюдает субординацию.**

23. Специфика делового общения заключается в следующем:

- а) стороны делового общения имеют формальный (официальный) статус, что определяет их нормы поведения по отношению друг к другу;**
- б) деловое общение не подразумевает под собой возможность выбора делового партнера;**
- в) деловое общение необязательно может возникать по поводу определенного вида деятельности, но и из желания партнеров по общению вступить в контакт;
- г) в деловом общении мы не можем прекратить общение с партнером в одностороннем порядке.**

24. В зависимости от различных признаков деловое общение можно классифицировать по-разному. Какой классификации делового общения не существует:

- а) непосредственное и опосредованное;
- б) контактное и дистантное;
- в) истинное и ложное;**



г) прямое и косвенное?

25. Ниже представлены высказывания, характеризующие деловое общение. Укажите, какие из них верные:

- а) **необходимость делового общения обусловлена общностью целей;**
- б) **в деловом общении существует регламентация общения;**
- в) деловое общение имеет неформальный статус;
- г) **у делового общения должен быть конкретный результат – продукт совместной деятельности.**

26. Укажите, какой тип высшей нервной деятельности (по Павлову И. П.) свойственен для флегматика:

- а) слабый;
- б) сильный, уравновешенный, подвижный;
- в) сильный, неуравновешенный, подвижный;
- г) **сильный, уравновешенный, инертный.**

27. Укажите, какой тип высшей нервной деятельности (по Павлову И. П.) свойственен для меланхолика:

- а) **слабый;**
- б) слабый, неуравновешенный;
- в) сильный, неуравновешенный;
- г) слабый, уравновешенный, подвижный.

28. Жесты открытости:

- а) растегивание пиджака во время разговора;
- б) раскрытые руки ладонями вверх;
- в) пожимание плечами, сопровождаемое жестом открытых рук;
- г) **все ответы правильные.**

29. В зависимости от различных признаков деловое общение можно классифицировать по-разному. Какой классификации делового общения не существует:

- а) устное и письменное;
- б) диалогическое и монологическое;
- в) **внутреннее и внешнее;**
- г) межличностное и публичное?

30. Деловое общение отличается от обыденного, непринужденного тем, что:

- а) **соответствует этикету;**
- б) учитывает возрастные особенности партнера;
- в) **подчиняется регламенту;**
- г) **учитывает ролевые позиции.**

### Правильные ответы

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	а	8	г	16	ав	24	в
2	б	9	в	17	г	25	абг
3	а	10	б	18	абв	26	г
4	б	11	г	19	абг	27	а
5	в	12	г	20	авг	28	г
6	а	13	б	21	абг	29	в
7	абв	14	аб	22	абг	30	авг
		15	а	23	абг		

### Бланк ответа ученика

\_\_\_\_\_  
ФИО (в родительном падеже)

\_\_\_\_\_  
группа

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1		8		16		24	
2		9		17		25	
3		10		18		26	
4		11		19		27	
5		12		20		28	
6		13		21		29	
7		14		22		30	
		15		23			

## Контрольная точка № 2

1. Создается впечатление, что говорящий навязывает свое мнение в том случае, если речь:

- а) слишком быстрая;
- б) слишком громкая;**
- в) слишком медленная;
- г) неразборчивая.

2. Какие из ситуаций, описанных ниже, имеют отношение к демократическому стилю руководства:

- а) группа существует самостоятельно и сама определяет основные направления своей жизнедеятельности;
- б) случаются проблемы контроля исполнения поручений, так как руководитель часто «входит в положение» подчиненных;**
- в) наличие информации о групповых процессах делает принятие решений, более адекватных ситуации в организации;**
- г) передача функции управления членам группы.

3. Укажите, что из перечисленного ниже, свойственно руководителю группы:

- а) регулирует формальные отношения в группе;**
- б) является представителем своей группы, ее членом, выступает как элемент микросреды;
- в) входит в макросреду, представляя группу на более высоком уровне социальных отношений;**
- г) может не пользоваться авторитетом группы.**

4. В основе групповой сплоченности лежат:

- а) взаимная всесторонняя симпатия членов группы;
- б) сходство представлений членов группы о действующих нормах и правилах;
- в) сходство представлений об ожидаемом результате работы группы;
- г) все ответы верные.**

5. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) демократизм групповых взаимоотношений;
- б) оптимальный размер группы (5 – 9 человек);
- в) наличие положительного опыта в совместном решении задач;
- г) все ответы верные.**

6. Укажите, что из перечисленного ниже, свойственно руководителю группы:

- а) связан не только с внутригрупповыми отношениями, но и обязан**

**обеспечить определенный уровень отношений своей группы в структуре организации;**

**б) в процессе влияния на подчиненных имеет значительно больше санкций, чем лидер;**

в) в процессе влияния на подчиненных имеет значительно меньше санкций, чем лидер;

г) сфера влияния руководителя не выходит за рамки группы, представителем которой он является.

7. Укажите, что из перечисленного ниже, свойственно лидеру группы:

**а) является членом группы, может выступать только как элемент микросреды;**

б) обязан обеспечить определенный уровень отношений своей группы в структуре организации;

в) регулирует формальные, деловые отношения в группе;

**г) всегда пользуется авторитетом, если теряет его, то перестает быть лидером.**

8. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения по телефону:

а) если переговоры по телефону занимают более 10 минут, следует назначить линию встречи;

**б) совершать деловые звонки на личный телефон можно только с разрешения абонента;**

в) дозвонившись до адресата, после приветствия необходимо поинтересоваться, удобно ли ему разговаривать;

г) если нужный нам специалист отсутствует на рабочем месте, мы можем попросить организовать передачу данных другого сотрудника или помощника руководителя (секретаря), при этом нужно проконтролировать, чтобы они в любом случае дошли до адресата.

9. В зависимости от способа воздействия на людей выделяют манипулятивный, ритуальный и гуманистический стиль общения. Какой стиль общения описывается в приведенном высказывании: « ... стиль общения, при котором партнеры стараются понять и поддержать друг друга, чтобы совместно решить ситуацию»:

а) манипулятивный;

б) ритуальный;

**в) гуманистический;**

г) нет правильного ответа.

10. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) совпадение целей, интересов, взглядов, ценностей и ориентаций участников группы;
- б) общение и взаимодействие между членами группы;
- в) приемлемое для всех равенство социального статуса и происхождения членов группы;
- г) **все ответы верные.**

11. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения по телефону:

- а) **если вопрос несрочный, и его решение можно отложить до следующего рабочего дня, не следует беспокоить коллегу, если он уже покинул свое рабочее место;**
- б) если мы не знаем, как зовут собеседника, необходимо задать вопрос: «Как я могу к Вам обращаться?»;
- в) если после семи гудков телефона трубку на том конце не взяли, следует прервать вызов;
- г) когда поступает деловой звонок на личный номер, говорить «алло» или «я вас слушаю» – нарушение правил делового этикета.

12. Горизонтально направленные правила этикета деловых коммуникаций, которые работают в ходе общения между членами одной группы, равных по статусу – это ....:

- а) **нормы;**
- б) приказание;
- в) наставления;
- г) законы.

13. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения по телефону:

- а) **если просят пригласить к служебному телефону другого человека, нельзя выяснять, кто осуществляет вызов и уточнять цель звонка (исключение составляет сотрудник с соответствующими полномочиями);**
- б) **совершать деловые звонки за пределами рабочего времени является грубым нарушением деловой этики;**
- в) если на другом конце не поднимают трубку телефона, после 7-го гудка следует сбросить вызов;
- г) чтобы не беспокоить коллегу звонком, можно задать ему вопрос по sms.

14. Укажите, что из перечисленного ниже, свойственно лидеру группы:

- а) **оказывает ведущее влияние на группу в системе неформальных отношений;**
- б) **связан только с внутригрупповыми отношениями, в его обязанности не входит взаимодействие группы с другими подразделениями организа-**

ции;

в) не является членом группы, входит в макросреду организации и представляет интересы группы на более высоком уровне;

г) **регулирует неформальные, межличностные отношения в группе.**

15. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения в мессенджерах (средства среднесрочной связи: sms, вайбер, ватсапп, телеграмм):

а) получив ответ на свою просьбу, необходимо отправить сообщение со словами благодарности;

б) **мессенджеры не являются официальным каналом связи для деловой переписки;**

в) **мессенджеры не являются средством срочной связи для решения деловых вопросов;**

г) **любой вопрос, требующий ответа, должен быть задан устно.**

16. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения в мессенджерах (средства среднесрочной связи: sms, вайбер, ватсапп, телеграмм):

а) отправлять сообщения в мессенджерах можно в любое время суток;

б) **отправлять сообщения в мессенджерах можно только в том случае, если потенциальный получатель сам предоставил вам номер своего телефона;**

в) социальные сети являются средством срочной связи для решения деловых вопросов;

г) получатель обязан дать ответ на запрос, полученный в мессенджере.

17. Этикет деловых коммуникаций содержит в себе две группы правил:

а) установки и приказания;

б) нормы и установки;

в) **нормы и наставления;**

г) нормы и приказания.

18. В зависимости от способа воздействия на людей выделяют манипулятивный, ритуальный и гуманистический стиль общения. Какой стиль общения описывается в приведенном высказывании: « ... стиль общения, при котором партнеры соблюдают некоторые ритуалы при общении между собой для создания нужной атмосферы и имиджа»:

а) манипулятивный;

б) **ритуальный;**

в) гуманистический;

г) нет правильного ответа.

19. Какие из ситуаций, описанных ниже, имеют отношение к авторитарному стилю

руководства:

- а) руководитель обладает особыми качествами: гибкостью поведения, сдержанностью, высоким уровнем общительности;
- б) руководитель сам вырабатывает решения, контролирует и координирует работу подчиненных;**
- в) четкое планирование работы, выполнение всех дел в строгом соответствии со сроками;**
- г) руководитель не дает своим подчиненным полной информации о ходе дел.

20. Вертикальной направленности правила этикета деловых коммуникаций, определяющие характер взаимодействия начальника и подчиненного – это ...:

- а) нормы;
- б) приказание;
- в) наставления;**
- г) законы.

21. Какие из ситуаций, описанных ниже, имеют отношение к попустительскому стилю руководства:

- а) между руководителем и группой существует большая социальная дистанция;
- б) снижен интерес группы к делу, поставленные цели часто не достигаются;**
- в) в коллективе постепенно происходит полный отказ от формальных отношений;**
- г) группа существует самостоятельно и сама определяет основные направления своей жизнедеятельности.**

22. В зависимости от способа воздействия на людей выделяют манипулятивный, ритуальный и гуманистический стиль общения. Какой стиль общения описывается в приведенном высказывании: « ... стиль общения, при котором партнер относится к собеседнику как к инструменту достижения своей цели»:

- а) манипулятивный;**
- б) ритуальный;
- в) гуманистический;
- г) нет правильного ответа.

23. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) реальный авторитет лидера;
- б) наличие эффекта соревнования (неофициального) с другой группой;
- в) совпадение целей, интересов, взглядов, ценностей и ориентаций участников группы;

**г) все ответы верные.**

24. Существуют фактический, интуитивный, нормативный и аналитический стили коммуникативного поведения. Какому из перечисленных стилей соответствует приведенное описание «...призван оперировать фактами, опираясь на задокументированную информацию. Такой коммуникатор запоминает все сказанное, поэтому следует проявлять педантичность, чтобы не оказаться загнанным в угол. При общении субъекты используют реальные доказанные факты, которые можно подтвердить существующими документами и экспертным мнением»:

- а) фактический стиль;**
- б) интуитивный стиль;
- в) нормативный стиль;
- г) аналитический стиль?

25. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

- а) психическое заражение;
- б) конформность;**
- в) убеждение;
- г) подражание?

26. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) некритическое восприятие информации;**
- б) недоверие;
- в) критичность;
- г) подражание?

27. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон:

- а) соглашение;
- б) сотрудничество;**
- в) альтруизм;
- г) избегание.

28. Как называется форма отношений, когда коммуникативное воздействие основано на отсутствии доверия, уважения друг к другу, каждый стремится доказать свое превосходство:

- а) дружеская кооперация;
- б) антагонистическое соперничество;**
- в) дружеское соревнование;
- г) приспособление.



29. Причинами снижения уровня сплоченности группы:

- а) разделение группы на мелкие подгруппы;
- б) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- в) слабая динамика развития совместной деятельности;
- г) **все ответы верные.**

30. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

- а) убеждение;
- б) **психическое заражение;**
- в) эмпатия;
- г) агрессия?

### Правильные ответы

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	б	8	б	16	б	24	а
2	бв	9	в	17	в	25	б
3	авг	10	г	18	б	26	а
4	г	11	а	19	бвг	27	б
5	г	12	а	20	в	28	б
6	аб	13	аб	21	бвг	29	г
7	аг	14	абг	22	а	30	б
		15	бвг	23	г		

### Бланк ответа ученика

\_\_\_\_\_  
ФИО (в родительном падеже)

\_\_\_\_\_  
группа

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1		8		16		24	

2		9		17		25	
3		10		18		26	
4		11		19		27	
5		12		20		28	
6		13		21		29	
7		14		22		30	
		15		23			

### Контрольная точка № 3

1. Общение – это:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией;**
- б) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга;
- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- г) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители холериков (в соответствии с так называемым «Кругом Эйзенка»):

- а) раздражительный, активный, оптимистичный;**
- б) пассивный, вдумчивый, миролюбивый;
- в) открытый, беззаботный, разговорчивый;
- г) впечатлительный, лидирующий, спокойный.

3. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители меланхоликов:

- а) чувствительный, аккуратный, верный, преданный, самоотверженный;**

**ный, глубокий, серьезный, организованный, педантичный, упрямый;**

б) высокомерные, нетерпимые, сварливые, властолюбивые, гордые, упрямые;

**в) простой, уважительный, идеалистичный, внимательный, скромный, вдумчивый, добросовестный, одаренный;**

г) не отличаются энтузиазмом и часто в работе нуждаются в «надсмотрщике», так как предпочитают делать как можно меньше; могут заряжать окружающих своим равнодушием и пассивностью, демотивировать их.

4. Социальная психология – это...:

а) наука, изучающая индивидуальные психологические различия между людьми, как психологические различия конкретных индивидов, так и типологические различия психологических проявлений у представителей разных социальных, этнических, возрастных и других групп;

**б) это область психологии, изучающая психологические явления и закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные включением их в социальные группы, а так же психологические характеристики самих этих групп;**

в) наука, изучающая особые состояния, возникающие под влиянием различных групп факторов (органической или функциональной природы);

г) наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми.

5. Создается впечатление, что говорящий навязывает свое мнение в том случае, если речь:

а) слишком быстрая;

**б) слишком громкая;**

в) слишком медленная;

г) неразборчивая.

6. Коммуникативной стороной общения называют:

**а) обмен информацией;**

б) восприятие друг друга;

в) взаимодействие;

г) управление.

7. Предстрессовое состояние – это ...:

а) неспецифическое (аномальное) состояние или реакция организма на различные неблагоприятные факторы (стрессоры), воздействующие на него;

б) вредный деструктивный стресс, с которым организм справиться не в состоянии, вызывается сильными негативными эмоциями, или физическими факторами;

**в) тревога, нервное напряжение, возникающее в ситуации, когда на человека начинают действовать стрессовые факторы;**

г) эмоциональный процесс взрывного характера, характеризующийся кратковременностью и высокой интенсивностью, часто сопровождающийся резко выраженными двигательными проявлениями и изменениями в работе внутренних органов.

8. По длительности стрессы принято делить на следующие виды:

а) продолжительный и непродолжительный;

б) хронический, продолжительный и непродолжительный;

**в) хронический и острой;**

г) хронический, подострый и острый.

9. Конфликт – это ...:

а) состояние взаимной вражды, размолвка, взаимная перебранка;

б) резкое ухудшение взаимоотношений между людьми, состояние вражды;

**в) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению;**

г) отношения людей в состоянии несогласия, раздора, перебранки и даже вражды.

10. Существуют фактический, интуитивный, нормативный и аналитический стили коммуникативного поведения. Какому из перечисленных стилей соответствует приведенное описание «...свободный и непринужденный, призван найти творческое решение проблемы в процессе выдвижения вариантов. Допускается использование неподтвержденных теорий, разговоры о творчестве и других направлениях. При этом стиле общении допускается легкий юмор, выдвижение теорий и предположений. Это наиболее популярное направление общения между коллегами»:

а) фактический стиль;

**б) интуитивный стиль;**

в) нормативный стиль;

г) аналитический стиль?

11. Положительным стрессом называется:

а) дистресс;

**б) эустресс;**

в) предстрессовое состояние;

г) эмоциональный стресс.

12. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители холериков:

- а) упрямые, безрассудные, терпимые, настырные, бестактные, эгоцентричные, вспыльчивые, неестественные;**
- б) всегда довольные тем, что есть, строго и последовательно придерживаются установленных порядков и процедур, что делает их исполнительными и ответственными работниками;
- в) бесцеремонные, склонные к манипулированию, высокомерные, нетерпимые, сварливые, властолюбивые, гордые;**
- г) игривый, уверенный в себе, веселый, разговорчивый, популярный, общительный, бойкий.

13. Конфликтные ситуации можно разделить на три вида: явные, скрытые и ложные конфликты. Кроме того, в последнее время психологи говорят о новом виде конфликта – юберизации. О каком виде конфликта идет речь « ... имеет объективную причину, и каждый из его участников точно знает, чего он хочет»:

- а) явный конфликт;**
- б) скрытый конфликт;
- в) ложный конфликт;
- г) юберизация?

14. Какие из ситуаций, описанных ниже, имеют отношение к демократическому стилю руководства:

- а) группа существует самостоятельно и сама определяет основные направления своей жизнедеятельности;
- б) случаются проблемы контроля исполнения поручений, так как руководитель часто «входит в положение» подчиненных;**
- в) наличие информации о групповых процессах делает принятие решений, более адекватных ситуации в организации;**
- г) передача функции управления членам группы.

15. Неразборчивая речь:

- а) снижает интерес у собеседника;**
- б) плохо воспринимается по смыслу**
- в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум;**
- г) создает впечатление, что говорящий навязывает свое мнение.

16. Укажите, что из перечисленного ниже, свойственно руководителю группы:

- а) регулирует формальные отношения в группе;**
- б) является представителем своей группы, ее членом, выступает как элемент микросреды;
- в) входит в макросреду, представляя группу на более высоком уровне социальных отношений;**
- г) может не пользоваться авторитетом группы.**

17. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители сангвиников:

- а) наивный, противоречивый, нерешительный, беспомощный, возбудимый, уступчивый, дерзкий, недисциплинированный;**
- б) забывчивый, самовольный, непредсказуемый, разговорчивый, дезорганизованный, хвастливый, рассеянный, поверхностный, навязчивый;**
- в) амбициозные, простые, смелые, волевые, активные, независимые, предприимчивые, самодостаточные, надежные, уверенные в себе, деятельные, энергичные, настойчивые, решительные;
- г) педантичный, упрямый, простой, уважительный, идеалистичный, внимательный, скромный, вдумчивый, добросовестный, одаренный.

18. Жесты подозрительности и скрытности:

- а) прикрывание рта рукой;
- б) взгляд в сторону во время разговора;
- в) ноги или все тело обращены к выходу;
- г) все ответы правильные.**

19. Существуют фактический, интуитивный, нормативный и аналитический стили коммуникативного поведения. Какому из перечисленных стилей соответствует приведенное описание «...свойственен людям, которые придают большое значение соблюдению правовых норм. Важно следовать порядку ведения коммуникации, чтобы у всех участников разговора была возможность высказать мнение. Необходимо также выказать интерес к соблюдению порядка для большего взаимопонимания»:

- а) фактический стиль;
- б) интуитивный стиль;
- в) нормативный стиль;**
- г) аналитический стиль?

20. Специфика делового общения заключается в следующем:

- а) деловое общение возникает по поводу определенного вида деятельности;**
- б) деловое общение подразумевает под собой возможность выбора делового партнера;
- в) деловое общение не имеет самодавлеющего значения, то есть оно возникает не из желания общаться, а в силу необходимости;**
- г) в деловом общении мы не можем прекратить общение с партнером в одностороннем порядке.**

21. В основе групповой сплоченности лежат:

- а) взаимная всесторонняя симпатия членов группы;
- б) сходство представлений членов группы о действующих нормах и правилах;
- в) сходство представлений об ожидаемом результате работы группы;
- г) **все ответы верные.**

22. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители холериков:

- а) чувствительный, аккуратный, верный, преданный, самоотверженный, глубокий, серьезный, организованный, педантичный;
- б) прекрасные дипломаты и миротворцы, добродушные и простые в общении;
- в) **амбициозные, простые, смелые, волевые, активные, независимые, предприимчивые, самодостаточные, надежные, уверенные в себе;**
- г) легко адаптирующиеся, терпеливы, терпимы, застенчивые, примирительные, дипломатичные, постоянные, искренние.

23. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) демократизм групповых взаимоотношений;
- б) оптимальный размер группы (5 – 9 человек);
- в) наличие положительного опыта в совместном решении задач;
- г) **все ответы верные.**

24. Деловое общение – это...:

- а) связь между людьми, во время которой появляется психологический контакт, и который проявляется во взаимовлиянии, понимании, переживании, и в обмене информацией, мыслями, идеями, эмоциями;
- б) связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании;
- в) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, с ее помощью реализуются социальные отношения людей;
- г) **вид общения, которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой, учебной и т. д.), исходя из общих интересов и целей коммуникантов.**

25. Конфликтные ситуации можно разделить на три вида: явные, скрытые и ложные конфликты. Кроме того, в последнее время психологи говорят о новом виде конфлик-

та – юберизации. О каком виде конфликта идет речь « ... участники не осознают истинную причину своих разногласий, не видят противоречий»:

- а) явный конфликт;
- б) скрытый конфликт;**
- в) ложный конфликт;
- г) юберизация?

26. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает:

- а) комплиментом;**
- б) лестью;
- в) критикой;
- г) самокритикой?

27. Укажите, что из перечисленного ниже, свойственно руководителю группы:

- а) связан не только с внутригрупповыми отношениями, но и обязан обеспечить определенный уровень отношений своей группы в структуре организации;**
- б) в процессе влияния на подчиненных имеет значительно больше санкций, чем лидер;**
- в) в процессе влияния на подчиненных имеет значительно меньше санкций, чем лидер;
- г) сфера влияния руководителя не выходит за рамки группы, представителем которой он является.

28. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители флегматиков:

- а) переполнены амбициями, быстро и уверенно принимают решения, но очень не любят кропотливую и рутинную работу;
- б) всегда довольные тем, что есть. они строго и последовательно придерживаются установленных порядков и процедур, что делает их исполнительными и ответственными работниками;**
- в) легко принимают все новое и неизвестное, имеют талант создавать рабочую обстановку и мотивировать;
- г) критичный, капризный, ненадежный, не уверенный в себе, неконтактный, застенчивый, придирчивый

29. Социальная психология изучает:

- а) массовые психические явления;**
- б) личность, вовлеченную в социальные отношения;**
- в) возрастные изменения в психике человека;



г) формирование психики под воздействием воспитания.

30. Укажите, что из перечисленного ниже, свойственно лидеру группы:

- а) является членом группы, может выступать только как элемент микросреды;**
- б) обязан обеспечить определенный уровень отношений своей группы в структуре организации;
- в) регулирует формальные, деловые отношения в группе;
- г) всегда пользуется авторитетом, если теряет его, то перестает быть лидером.**

31. Укажите, какие из приведенных ниже формулировок могут служить определением понятия «общение» в его общепсихологическом смысле:

- а) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей;**
- б) служебные (официальные) контакты с начальством, подчиненными, коллегами;
- в) тип человеческих отношений, которым присуще адекватное отражение слов и действий друг друга, совпадение взглядов и суждений, согласие в поступках, а также взаимно терпимое поведение в случае разногласий;
- г) преднамеренное или непреднамеренное влияние одного или нескольких людей на психологические состояния, чувства, мысли и поступки другого человека или группы людей.

32. Существуют фактический, интуитивный, нормативный и аналитический стили коммуникативного поведения. Какому из перечисленных стилей соответствует приведенное описание «...показывает стремление к логическому обоснованию событий. При общении с таким коммуникатором стоит следить за упорядоченностью диалога и проявлять терпение»:

- а) фактический стиль;
- б) интуитивный стиль;
- в) нормативный стиль;
- г) аналитический стиль?**

33. Какие три уровня общения принято выделять в деловой коммуникации:

- а) «снизу вверх»;**
- б) «сверху вниз»;**
- в) «по горизонтали»;**
- г) «линейное общение»?

34. Укажите причины неэффективной коммуникации:

- а) отсутствия внимания и интереса собеседников;**
- б) плохие отношения между людьми;**
- в) собеседники имеют разный тип темперамента;
- г) наличие стереотипов.**

35. Укажите, какие из приведенных ниже формулировок могут служить определением понятия «общение» в его общепсихологическом смысле:

- а) сложный, многогранный процесс, выступающий одновременно как процесс информационный, как процесс взаимовлияния и как процесс сопереживания и взаимопонимания;**
- б) осознанное или неосознанное изменение индивидом своего поведения и/или убеждений в соответствии с воздействием внешних факторов;
- в) форма жизнедеятельности, выступает средством передачи форм культуры и опыта;**
- г) процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.**

36. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения по телефону:

- а) если переговоры по телефону занимают более 10 минут, следует назначить линию встречи;
- б) совершать деловые звонки на личный телефон можно только с разрешения абонента;**
- в) дозвонившись до адресата, после приветствия необходимо поинтересоваться, удобно ли ему разговаривать;
- г) если нужный нам специалист отсутствует на рабочем месте, мы можем попросить организовать передачу данных другого сотрудника или помощника руководителя (секретаря), при этом нужно проконтролировать, чтобы они в любом случае дошли до адресата.

37. Укажите причины неэффективной коммуникации:

- а) неверный выбор стратегии и тактики общения;**
- б) привычка делать вывод без достаточного количества фактов;**
- в) собеседники имеют разный уровень образования;
- г) склонность отвергать все, что противоречит своим собственным взглядам.**

38. Деловое общение отличается от обыденного, непринужденного тем, что:

- а) имеет цель;**
- б) использует рациональные способы ее достижения;**
- в) учитывает психологическое состояние партнера;

**г) соблюдает субординацию.**

39. Конфликтные ситуации можно разделить на три вида: явные, скрытые и ложные конфликты. Кроме того, в последнее время психологи говорят о новом виде конфликта – юберизации. О каком виде конфликта идет речь « ... возникает в результате разного рода оплошностей или недоразумений»:

- а) явный конфликт;
- б) скрытый конфликт;
- в) ложный конфликт;**
- г) юберизация?

40. В зависимости от способа воздействия на людей выделяют манипулятивный, ритуальный и гуманистический стиль общения. Какой стиль общения описывается в приведенном высказывании: « ... стиль общения, при котором партнеры стараются понять и поддержать друг друга, чтобы совместно решить ситуацию»:

- а) манипулятивный;
- б) ритуальный;
- в) гуманистический;**
- г) нет правильного ответа.

.

41. Специфика делового общения заключается в следующем:

- а) стороны делового общения имеют формальный (официальный) статус, что определяет их нормы поведения по отношению друг у другу;**
- б) деловое общение не подразумевает под собой возможность выбора делового партнера;**
- в) деловое общение необязательно может возникать по поводу определенного вида деятельности, но и из желания партнеров по общению вступить в контакт;
- г) в деловом общении мы не можем прекратить общение с партнером в одностороннем порядке.**

42. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) совпадение целей, интересов, взглядов, ценностей и ориентаций участников группы;
- б) общение и взаимодействие между членами группы;
- в) приемлемое для всех равенство социального статуса и происхождения членов группы;
- г) все ответы верные.**

43. В зависимости от различных признаков деловое общение можно классифицировать по-разному. Какой классификации делового общения не существует:

- а) непосредственное и опосредованное;

- б) контактное и дистантное;
- в) истинное и ложное;**
- г) прямое и косвенное?

44. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения по телефону:

- а) если вопрос несрочный, и его решение можно отложить до следующего рабочего дня, не следует беспокоить коллегу, если он уже покинул свое рабочее место;**
- б) если мы не знаем, как зовут собеседника, необходимо задать вопрос: «Как я могу к Вам обращаться?»;
- в) если после семи гудков телефона трубку на том конце не взяли, следует прервать вызов;
- г) когда поступает деловой звонок на личный номер, говорить «алло» или «я вас слушаю» – нарушение правил делового этикета.

45. Горизонтально направленные правила этикета деловых коммуникаций, которые работают в ходе общения между членами одной группы, равных по статусу – это ...:

- а) нормы;**
- б) приказание;
- в) наставления;
- г) законы.

46. Укажите, какие из перечисленных ниже высказываний, имеют отношение к эустрессу:

- а) подрывает силы, мешая человеку не только эффективно решить проблему, которая вызвала стресс, но и жить полноценно;
- б) стресс, который мобилизует резервы, заставляя эффективнее бороться с проблемой;**
- в) полезный стресс, может быть вызван сильными положительными эмоциями;**
- г) вредный деструктивный стресс, с которым организм справиться не в состоянии.

47. Ниже представлены высказывания, характеризующие деловое общение. Укажите, какие из них верные:

- а) деловое общение возникает по поводу определенного вида деятельности;**
- б) деловое общение дает возможность выбирать делового партнера;
- в) в деловом общении существуют определенные требования к письменной и устной коммуникации;**
- г) деловое общение имеет самодавяющее значение и может возникать при

желании общаться.

48. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения по телефону:

- а) если просят пригласить к служебному телефону другого человека, нельзя выяснять, кто осуществляет вызов и уточнять цель звонка (исключение составляет сотрудник с соответствующими полномочиями);**
- б) совершать деловые звонки за пределами рабочего времени является грубым нарушением деловой этики;**
- в) если на другом конце не поднимают трубку телефона, после 7-го гудка следует сбросить вызов;
- г) чтобы не беспокоить коллегу звонком, можно задать ему вопрос по sms.

49. Укажите, какой тип высшей нервной деятельности (по Павлову И. П.) свойственен для сангвиника:

- а) слабый;
- б) слабый, неуравновешенный;
- в) сильный, неуравновешенный;
- г) сильный, уравновешенный, подвижный.**

50. Ниже представлены высказывания, характеризующие деловое общение. Укажите, какие из них верные:

- а) необходимость делового общения обусловлена общностью целей;**
- б) в деловом общении существует регламентация общения;**
- в) деловое общение имеет неформальный статус;
- г) у делового общения должен быть конкретный результат – продукт совместной деятельности.**

51. Укажите, что из перечисленного ниже, свойственно лидеру группы:

- а) оказывает ведущее влияние на группу в системе неформальных отношений;**
- б) связан только с внутригрупповыми отношениями, в его обязанности не входит взаимодействие группы с другими подразделениями организации;**
- в) не является членом группы, входит в макросреду организации и представляет интересы группы на более высоком уровне;
- г) регулирует неформальные, межличностные отношения в группе.**

52. Укажите, какой тип высшей нервной деятельности (по Павлову И. П.) свойственен для холерика:

- а) слабый, уравновешенный, подвижный;
- б) сильный, неуравновешенный, подвижный;**

- в) сильный, уравновешенный, инертный;
- г) сильный, неуравновешенный, инертный.

53. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения в мессенджерах (средства среднесрочной связи: sms, вайбер, ватсапп, телеграмм):

- а) получив ответ на свою просьбу, необходимо отправить сообщение со словами благодарности;
- б) мессенджеры не являются официальным каналом связи для деловой переписки;**
- в) мессенджеры не являются средством срочной связи для решения деловых вопросов;**
- г) любой вопрос, требующий ответа, должен быть задан устно.**

54. Этика делового общения предусматривает следующие правила общения в мессенджерах (средства среднесрочной связи: sms, вайбер, ватсапп, телеграмм):

- а) отправлять сообщения в мессенджерах можно в любое время суток;
- б) отправлять сообщения в мессенджерах можно только в том случае, если потенциальный получатель сам предоставил вам номер своего телефона;**
- в) социальные сети являются средством срочной связи для решения деловых вопросов;
- г) получатель обязан дать ответ на запрос, полученный в мессенджере.

55. Стресс – это:

- а) неспецифическое (аномальное) состояние или реакция организма на различные неблагоприятные факторы (стрессоры), воздействующие на него;**
- б) состояние страдания, при котором человек не может полностью адаптироваться к стрессовым факторам и демонстрирует дезадаптивное поведение;
- в) эмоциональный процесс взрывного характера, характеризующийся кратковременностью и высокой интенсивностью, часто сопровождающийся резко выраженными двигательными проявлениями и изменениями в работе внутренних органов;
- г) это ответная реакция психики человека на переживаемые им сильные эмоции, которые могут быть как отрицательными, так и положительными.**

56. Укажите, какие из перечисленных ниже высказываний, имеют отношение к дистрессу:

- а) вредный деструктивный стресс, с которым организм справиться не в состоянии;**

- б) подрывает силы, мешая человеку не только эффективно решить проблему, которая вызвала стресс, но и жить полноценно;**
- в) этот вид стресса включает в себя все реакции организма, которые обеспечивают срочную адаптацию человека к новым условиям;
- г) вызывается сильными негативными эмоциями, или физическими факторами (травмы, болезни, переутомление), которые воздействуют долгое время.**

57. Этикет деловых коммуникаций содержит в себе две группы правил:

- а) установки и приказания;
- б) нормы и установки;
- в) нормы и наставления;**
- г) нормы и приказания.

58. В зависимости от способа воздействия на людей выделяют манипулятивный, ритуальный и гуманистический стиль общения. Какой стиль общения описывается в приведенном высказывании: « ... стиль общения, при котором партнеры соблюдают некоторые ритуалы при общении между собой для создания нужной атмосферы и имиджа»:

- а) манипулятивный;
- б) ритуальный;**
- в) гуманистический;
- г) нет правильного ответа.

59. Какие из ситуаций, описанных ниже, имеют отношение к авторитарному стилю руководства:

- а) руководитель обладает особыми качествами: гибкостью поведения, сдержанностью, высоким уровнем общительности;
- б) руководитель сам вырабатывает решения, контролирует и координирует работу подчиненных;**
- в) четкое планирование работы, выполнение всех дел в строгом соответствии со сроками;**
- г) руководитель не дает своим подчиненным полной информации о ходе дел.**

60. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители флегматиков:

- а) много жестикулируют. говорят вдохновенно и тепло, но всерьез ничего не воспринимают;
- б) искренние, сдержанные, миролюбивые, скромные, доброжелательные, разумные, настойчивые, спокойные;**

- в) сомневающиеся, негибкие, озабоченные, равнодушные, нерешительные, небрежные;
- г) легко адаптирующиеся, терпеливы, терпимы, застенчивые, примирительные, дипломатичные.

61. Жесты открытости:

- а) растегивание пиджака во время разговора;
- б) раскрытые руки ладонями вверх;
- в) пожимание плечами, сопровождаемое жестом открытых рук;
- г) **все ответы правильные.**

62. Вертикальной направленности правила этикета деловых коммуникаций, определяющие характер взаимодействия начальника и подчиненного – это ...:

- а) нормы;
- б) приказания;
- в) **наставления;**
- г) законы.

63. Какие из ситуаций, описанных ниже, имеют отношение к попустительскому стилю руководства:

- а) между руководителем и группой существует большая социальная дистанция;
- б) **снижен интерес группы к делу, поставленные цели часто не достигаются;**
- в) **в коллективе постепенно происходит полный отказ от формальных отношений;**
- г) **группа существует самостоятельно и сама определяет основные направления своей жизнедеятельности.**

64. В зависимости от способа воздействия на людей выделяют манипулятивный, ритуальный и гуманистический стиль общения. Какой стиль общения описывается в приведенном высказывании: « ... стиль общения, при котором партнер относится к собеседнику как к инструменту достижения своей цели»:

- а) **манипулятивный;**
- б) ритуальный;
- в) гуманистический;
- г) нет правильного ответа.

65. Какие из ситуаций, описанных ниже, имеют отношение к попустительскому стилю руководства:

- а) **между членами группы отсутствует социальная дистанция;**
- б) **руководитель самоустранился от руководства коллективом;**



в) руководитель делегировал часть своих полномочий отдельным членам группы;

**г) руководитель передал свои полномочия членам группы.**

66. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

а) реальный авторитет лидера;

б) наличие эффекта соревнования (неофициального) с другой группой;

в) совпадение целей, интересов, взглядов, ценностей и ориентаций участников группы;

**г) все ответы верные.**

67. В зависимости от различных признаков деловое общение можно классифицировать по-разному. Какой классификации делового общения не существует:

а) устное и письменное;

б) диалогическое и монологическое;

**в) внутреннее и внешнее;**

г) межличностное и публичное?

68. Существуют фактический, интуитивный, нормативный и аналитический стили коммуникативного поведения. Какому из перечисленных стилей соответствует приведенное описание «...призван оперировать фактами, опираясь на задокументированную информацию. Такой коммуникатор запоминает все сказанное, поэтому следует проявлять педантичность, чтобы не оказаться загнанным в угол. При общении субъекты используют реальные доказанные факты, которые можно подтвердить существующими документами и экспертным мнением»:

**а) фактический стиль;**

б) интуитивный стиль;

в) нормативный стиль;

г) аналитический стиль?

69. Какие из ситуаций, описанных ниже, имеют отношение к авторитарному стилю руководства:

**а) отсутствие обсуждения принимаемых руководством решений;**

б) постепенный отказ от формальных отношений в группе, сокращение социальной дистанции;

в) руководитель в достаточной мере информирован о групповых процессах в организации;

**г) большая социальная дистанция между руководителем и группой.**

70. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители сангвиников (в соответствии с так называемым «Кругом

Эйзенка»):

- а) пессимистичный, необщительный, сдержанный;
- б) надежный, размеренный, старательный;
- в) общительный, «живой», любящий удобства;**
- г) поддающийся настроению, агрессивный, лидирующий.

71. Какие из ситуаций, описанных ниже, имеют отношение к демократическому стилю руководства:

- а) активный обмен информации между руководителем и членами группы;**
- б) коллегиальное обсуждение проблем в группе;**
- в) игнорирование инициативы подчиненных;
- г) затягивание процесса принятия решения в связи с желанием руководителя учесть мнение всего коллектива.**

72. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

- а) психическое заражение;
- б) конформность;**
- в) убеждение;
- г) подражание?

73. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители меланхоликов:

- а) критичный, капризный, ненадежный, не уверенный в себе, неконтактный, застенчивый, придирчивый, скептический;**
- б) равнодушные, нерешительные, небрежные, тревожные, робкие, медлительные, бесстрастные;
- в) наивный, противоречивый, нерешительный, беспомощный, возбудимый, недисциплинированный, забывчивый, самовольный, непредсказуемый, разговорчивый, дезорганизованный, хвастливый, рассеянный, поверхностный, навязчивый;
- г) педанты; планируют все до мелочей, добросовестно и тщательно, любой начатое дело или проект непременно будут доведены до конца; любую проблему или вопрос сначала проанализируют с точки зрения теории до мельчайших деталей.**

74. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) некритическое восприятие информации;**
- б) недоверие;
- в) критичность;

г) подражание?

75. Деловое общение отличается от обыденного, непринужденного тем, что:

- а) соответствует этикету;
- б) учитывает возрастные особенности партнера;
- в) подчиняется регламенту;
- г) учитывает ролевые позиции.

76. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон:

- а) соглашение;
- б) сотрудничество;
- в) альтруизм;
- г) избегание.

77. Ниже перечислены психологические особенности, свойственные людям с различными типами темпераментов. Укажите, какие из перечисленных характеристик обладают яркие представители сангвиников:

- а) сомневающиеся, негибкие, озабоченные, равнодушные, нерешительные, небрежные, тревожные, робкие, медлительные, бесстрастные;
- б) чувствительный, аккуратный, верный, преданный, самоотверженный, глубокий, серьезный, организованный;
- в) игривый, уверенный в себе, веселый, разговорчивый, популярный, общительный, бойкий, оптимистичный;
- г) спонтанный, бодрящий, вдохновляющий, проворный, восторженный, добродушный, беззаботный, надеющийся, счастливый.

78. Причинами снижения уровня сплоченности группы:

- а) разделение группы на мелкие подгруппы;
- б) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- в) слабая динамика развития совместной деятельности;
- г) все ответы верные.

79. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

- а) убеждение;
- б) психическое заражение;
- в) эмпатия;
- г) агрессия?

80. Если дистанция между общающимися составляет от 0,5 до 1,2 метров – это дистанция:

- а) интимная;

- б) социальная;  
в) личная;  
г) публичная.

### Правильные ответы

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	а	21	г	41	абв	61	г
2	а	22	в	42	г	62	в
3	ав	23	г	43	в	63	бвг
4	б	24	г	44	а	64	а
5	б	25	б	45	а	65	абг
6	а	26	а	46	бв	66	г
7	в	27	аб	47	ав	67	в
8	в	28	б	48	аб	68	а
9	в	29	аб	49	г	69	аг
10	б	30	аг	50	абг	70	в
11	б	31	а	51	абг	71	абг
12	ав	32	г	52	б	72	б
13	а	33	абв	53	бвг	73	аг
14	бв	34	абг	54	б	74	а
15	абв	35	авг	55	аг	75	ав
16	авг	36	б	56	абг	76	б
17	аб	37	абг	57	в	77	вг
18	г	38	абг	58	б	78	г
19	в	39	в	59	бвг	79	б
20	авг	40	в	60	бвг	80	б

## Бланк ответа учащегося

---

ФИО (в родительном падеже)

---

группа

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1		21		41		61	
2		22		42		62	
3		23		43		63	
4		24		44		64	
5		25		45		65	
6		26		46		66	
7		27		47		67	
8		28		48		68	
9		29		49		69	
10		30		50		70	
11		31		51		71	
12		32		52		72	
13		33		53		73	
14		34		54		74	
15		35		55		75	
16		36		56		76	
17		37		57		77	
18		38		58		78	
19		39		59		79	
20		40		60		80	