

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Психология общения»

Специальность 38.02.07 Банковское дело

1. Формируемые дисциплиной компетенции

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

2. Планируемые результаты обучения

Коды компетенций	Планируемый результат
ОК 3	Знать механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения; уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
ОК 4	Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
ОК 5	Представлять взаимосвязь общения и деятельности; знать функции, виды и уровни общения, личностные особенности в процессе общения; уметь формулировать цели и задачи общения.

3. Спецификация теста

Тест по дисциплине «Психология общения» состоит из 20 заданий. Рекомендованное время решения теста испытуемым – 30 минут. Верно решенное задание оценивается в 1 балл, максимальный балл за верное выполнение всех заданий теста – 20 баллов. Минимальный проходной балл – 9, что соответствует минимальному порогу для выставления отметки «удовлетворительно».

Схема конвертации баллов в отметки:

0 – 8 баллов – «неудовлетворительно»

9 – 12 баллов – «удовлетворительно»

13 – 16 баллов – «хорошо»

17 – 20 баллов – «отлично»

Структура теста:

Наименование раздела/темы	Планируемый результат	Количество заданий в тесте
Деловое общение и деловое взаимодействие	Знает цели, функции, виды и уровни общения, взаимосвязь общения и деятельности, закономерности формирования межличностных взаимоотношений и феномены социальной	6

	<p>перцепции, закономерности влияния личностных особенностей на деловое общение. Знает механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения. Умеет устанавливать и поддерживать контакт при общении, грамотно аргументировать свою позицию. Умеет использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
<p>Этические нормы и психологические принципы делового общения</p>	<p>Знает виды социальных взаимодействий, социальные роли и ролевые ожидания в общении, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, способы убеждения, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, этические принципы общения.</p> <p>Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес; самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития.</p>	7
<p>Споры и конфликты в деловом общении</p>	<p>Знает виды барьеров общения, виды, источники, причины и динамику конфликтов, пути их преодоления, механизмы эффективного выхода из конфликтных ситуаций. Понимает социальную, психологическую и социально-экономическую основы конфликта, умеет прогнозировать и предупреждать развитие социальных конфликтов. Умеет самостоятельно находить оптимальные пути преодоления конфликтных ситуаций.</p> <p>Владеет навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.</p>	7

Тест по дисциплине «Психология общения»

Вариант 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. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу;
- б) способствует коммуникативному процессу;
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;
- г) все ответы правильные.

3. Советы, не способствующие эффективному выступлению:

- а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;
- б) никаких скороговорок;
- в) держите паузу;
- г) расставляйте акценты.

4. Советы, не способствующие эффективному выступлению:

- а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;
- б) никаких скороговорок;
- в) держите паузу;
- г) расставляйте акценты.

5. Какие из указанных выражений характеризуют речь:

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка;
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов?

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

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

7. Жесты открытости:

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

8. Жесты ухаживания у женщин:

- а) поглаживание волос, поправление прически или одежды;
- б) поглаживания себя по икрам, коленям, бедрам;
- в) балансирование туфельки на кончиках пальцев;

г) все ответы правильные.

9. Жесты подчинения:

- а) прикрывание рта рукой;
- б) ноги или все тело обращены к выходу;
- в) руки в карманах, большой палец снаружи;
- г) протягивание руки для приветствия ладонью вверх.

10. Коммуникативной стороной общения называют:

- а) обмен информацией;
- б) восприятие друг друга;
- в) взаимодействие;
- г) управление.

11. 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.

12. 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.

13. Способы улучшения сплоченности группы:

- а) внешнее стимулирование (поощрение или наказание);
- б) разделение группы на мелкие подгруппы;
- в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- г) все ответы верные.

14. Как называют феномен, по которому между социальной установкой и реальным поведением личности существует расхождение:

- а) метод Фолля;
- б) парадокс Ла Пьера;
- в) феноменом Олпорта;
- г) правило Паретто?

15. Сотрудничество индивидов для решения общей задачи – это..

- а) синергия;
- б) кооперация;
- в) конкуренция;

г) конфликт.

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

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

17. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других;

- а) примитивное;
- б) закрытое;
- в) ролевое;
- г) открытое?

18. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) не критическое восприятие информации;
- б) недоверие;
- в) критичность;
- г) подражание?

19. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения:

- а) понимание целей партнера;
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения;
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения;
- г) знание индивидуальных особенностей партнера?

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

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

Тест по дисциплине «Психология общения»

Вариант 2

1. Закончите предложение, восполнив пропуски. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение

- а) светское;
- б) ролевое;
- в) деловое;
- г) примитивное.

2. Виды коммуникации:

- а) первичные и вторичные;
- б) главные и второстепенные;
- в) речевые и жестовые;
- г) вербальные и невербальные.

3. Какие советы помогут быть более внимательным во время беседы:

- а) не доминируйте во время беседы;
- б) не давайте волю эмоциям;
- в) смотрите на собеседника;
- г) не принимайте позы обороны?

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

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

5. Какой ученый внес значительный вклад в развитие психологии общения суггестологии и гипноза:

- а) Ананьев Б. Г.;
- б) Бехтерев В. М.;
- в) Леонтьев Д. Н.;
- г) Токарский А. А.?

6. 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 своё мнение

7. Жесты оценки:

- а) пощипывание переносицы;
- б) почесывание (поглаживание) подбородка;
- в) собеседник подносит руку к лицу, опираясь подбородком на ладонь, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы – ниже рта);
- г) все ответы правильные.

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. Как называется отрасль социально-психологических исследований межличностных отношений в малых группах, осуществляемая с помощью количественных методов:

- а) социодрама;
- б) психодрама;
- в) социометрия;
- г) стратометрия?

10. Закончите предложение, восполнив пропуски. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения:

- а) прагматической;
- б) управленческой;
- в) терапевтической;
- г) регуляторной.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. Кто предложил деление малых групп на первичные и вторичные?

- а) Мэйо Э.;
- б) Хайменом Г.;
- в) Кули Ч.;
- г) Блумер Г.?

15. Что из перечисленного характеризуют язык:

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка;
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов?

16. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия:

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

17. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами?

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

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

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

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

20. Что относится к основным качествам манипулятора:

- а) недоверие к себе и другим;
- б) лживость;
- в) примитивность чувств;
- г) все ответы верны?

Тест по дисциплине «Психология общения»

Вариант 3

1. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:

- а) сотрудничество;
- б) компромисс;
- в) избегание;
- г) согласие.

2. Вербальные коммуникации – это:
- а) язык телодвижений и параметры речи;
 - б) устное и письменное общение;
 - в) знаковые и тактильные коммуникации;
 - г) нет правильного ответа.
3. Какие правила общения не относят к правилам эффективного слушания:
- а) перестаньте говорить;
 - б) будьте терпеливы;
 - в) задавайте вопросы;
 - г) планируйте беседу?
4. Если дистанция между общающимися составляет менее 0,5 метров – это дистанция:
- а) публичная;
 - б) социальная;
 - в) интимная;
 - г) личная.
5. Эмпатия – это ...
- а) уподобление себя другому
 - б) способность понять эмоционально-чувственный мир другого человека
 - в) осознание человеком того, как он воспринимается и понимается партнером по общению;
 - г) осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.
6. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:
- а) мимика;
 - б) жесты;
 - в) позы;
 - г) все ответы верные.
7. Жесты скуки:
- а) постукивание ногой о пол;
 - б) машинальное рисование на бумаге;
 - в) пустой взгляд;
 - г) все ответы правильные.
8. Жесты доминирования:
- а) крепкое рукопожатие ладонью вниз;
 - б) руки на ремне, соединены друг с другом, большие пальцы рук спрятаны за ремень;
 - в) руки в карманах, большой палец снаружи;
 - г) все ответы правильные.

9. Чем является определенное эмоциональное состояние массы людей, являющееся средством дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка информации:

- а) стрессом;
- б) фрустрацией;
- в) паникой;
- г) адаптацией?

10. Что из перечисленного характеризуют речь:

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка;
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов?

11. Способы улучшения сплоченности группы:

- а) испытание общего успеха;
- б) разделение группы на мелкие подгруппы;
- в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- г) все ответы верные.

12. Способы улучшения сплоченности группы:

- а) внешнее наказание членов группы;
- б) разделение группы на мелкие подгруппы;
- в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- г) все ответы верные.

13. Кто предложил деление малых групп на формальные и неформальные:

- а) Мэйо Э.;
- б) Хайменом Г.;
- в) Кули Ч.;
- г) Блумер Г.?

14. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) некритическое восприятие информации;
- б) недоверие;
- в) критичность;
- г) базовое доверие?

15. Коммуникативной стороной общения называют:

- а) обмен информацией;
- б) восприятие друг друга;
- в) взаимодействие;
- г) управление?

16. Определите пропущенное слово, вставив верное. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением

- а) личностным;
- б) деловым;
- в) ролевым;
- г) правовым.

17. Что свойственно эффекту стереотипизации:

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому ее представителю?

18. Отметьте, что из перечисленного ниже не относится к этапам делового общения:

- а) установление контакта;
- б) выявление мотивов общения;
- в) взаимодействие;
- г) обмен визитками.

19. Карл Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...

- а) самоактуализация в общении;
- б) соответствие опыта, осознания и сообщения;
- в) взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения;
- г) самосовершенствование личности.

20. Какие из указанных выражений характеризуют язык:

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка;
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов?

1. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию – это...
- а) статус;
 - б) социальная роль;
 - в) позиция;
 - г) все ответы верные.
2. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
- а) без обратной связи;
 - б) с истинной обратной связью;
 - в) с неистинной обратной связью;
 - г) с истинной и неистинной обратной связью.
3. К эффективным приёмам слушания не относят:
- а) заинтересованную позу слушающего;
 - б) умение задавать уточняющие вопросы;
 - в) активное слушание;
 - г) нерефлексивное слушание.
4. К невербальным средствам общения относятся:
- а) жесты;
 - б) походка;
 - в) мимика ;
 - г) все ответы правильные.
5. Определите позицию Я: поведение, основанное на соблюдении правил и норм; он оценивает, учит, руководит, покровительствует.
- а) учитель
 - б) родитель;
 - в) взрослый;
 - г) руководитель.
6. Речь, состоящая из длинных фраз ...
- а) показывает эрудицию говорящего;
 - б) плохо воспринимается по смыслу;
 - в) свидетельствует о гибкости ума;
 - г) свидетельствует о неуверенности говорящего.
7. Жесты защиты:
- а) руки, скрещенные на груди;
 - б) расхаживание «назад – вперед»;
 - в) подбородок опирается на ладонь;
 - г) все ответы правильные.

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

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

9. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной означает

- а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности;
- б) крайне отрицательное отношение к собеседнику;
- в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора;
- г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность.

10. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:

- а) сотрудничество;
- б) компромисс;
- в) избегание;
- г) согласие.

11. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) атмосфера психологической безопасности, доброжелательности, принятия;
- б) активная, эмоционально насыщенная совместная деятельность, направленная на достижение цели, значимой для всех участников;
- в) выраженная потребность каждого в членстве в группе;
- г) все ответы верные.

12. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) реальный авторитет лидера;
- б) разделение группы на мелкие подгруппы;
- в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- г) все ответы верные.

13. Способы улучшения сплоченности группы:

- а) внешнее поощрение членов группы;
- б) разделение группы на мелкие подгруппы;
- в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- г) все ответы верные.

14. Как называется направление, которому принадлежит идея о том, что все поступки и действия индивида совершаются ради построения последовательной, непротиворечивой картины мира в его сознании:

- а) психоанализ;
- б) бихевиоризм;
- в) когнитивная психология;
- г) гештальт?

15. Закончите предложение, восполнив пропуски. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) деловое;
- б) манипулятивное;
- в) светское;
- г) формально-ролевое.

16. Что свойственно эффекту стереотипизации:

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому ее представителю?

17. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями:

- а) идентификации;
- б) эмпатии;
- в) рефлексии;
- г) переносе?

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

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

19. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других:

- а) примитивное;
- б) закрытое;
- в) ролевое;
- г) открытое?

20. Кто является автором мысли о том, что человек обладает свойствами магнита и гипнофеномены вызываются магнетическим «флюидом»

- а) Рубинштейн С. Л.;
- б) Месмер Ф. А.;
- в) Перлз Ф. С.;
- г) Фрейд З.?

Ключ к тестам

Вопрос	Ответы			
	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4
1	б	б	б	б
2	б	г	б	а
3	а	в	г	г
4	а	в	в	г
5	в	б	г	б
6	б	а	б	б
7	г	г	г	а
8	г	г	г	б
9	г	в	в	в
10	а	в	в	б
11	г	г	а	г
12	г	г	а	а
13	а	г	а	а
14	б	в	а	в
15	б	б	а	б
16	б	б	в	г
17	г	б	г	а
18	а	б	г	б
19	б	б	б	г
20	б	г	б	б