

Комплект  
контрольно-оценочных материалов  
обучающихся по учебной дисциплине  
«Психология общения»

Специальность: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Одобрена и рекомендована  
методической комиссией  
преподавателей спецдисциплин  
и мастеров производственного  
обучения

Протокол № 6

Председатель: 

Паршукова Ф.Я.

«29» июня 2024 г

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по дисциплине.

Контрольное задание входит в состав комплекса оценочных средств и предназначено для проведения зачёта в письменной форме и оценки знаний и умений аттестуемых, соответствующих основным показателям оценки результатов подготовки по программе «Психология общения» основной профессиональной образовательной программы 080114 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

в части овладения следующими знаниями, умениями:

### **Знать**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### **Уметь**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

## **Структура контрольного задания**

### **Текст задания**

#### **Вариант 1.**

*Подберите правильный вариант ответа.*

1. Вид общения, при котором происходит обмен предметами и продуктами деятельности?

- a. Деятельностное.
- b. Когнитивное.
- c. Материальное.

2. Функция общения, отвечающая за передачу информации для совершения *действий*:

- a. Инструментальная.
- b. Трансляционная.
- c. Социализирующая.

3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:

- a. Сотрудничество.
- b. Компромисс.
- c. Приспособление.

4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны предубеждения, критика и забота в отношениях:

- a. Взрослый.
- b. Родитель.
- c. Ребенок.

5. Сколько времени должны длиться деловые переговоры в соответствии с правилами?

- a. 35 минут.
- b. 1 час.
- c. 2 часа.

6. Прием активного слушания, который заключается в повторении последнего слова собеседника.

- a. Зеркало.
- b. Парафраз.
- c. Эхо-реакция.

7. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

7.1 .Общение при встрече старых друзей происходит на фатическом уровне.

7.2.одекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них - профессиональная честность. Нечестность в профессиональной деятельности заключается в том, что для работников создаются неравные условия в зависимости от их должностного положения, личностных взаимоотношений и иных факторов.

8. *Установите, что связывает эти понятия (имена) между собой:*

- 1. Интерсубъективный процесс, система кодификации и декодификации информации, социальный и психологический характер.

2. Конструктивный, деструктивный.

*9. Ответьте на вопросы:*

1. В чем заключается различие между гакесической и проксемической системами средств общения?
2. В чем заключается различие между социально-психологическими и социально-демографическими причинами конфликта?
3. К какому методу саморегуляции поведения относится следующий способ: В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».
4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом идентификация как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?
5. Утром Вы приходите в офис. Вам нужно поприветствовать коллег по работе. Какие приемы можно для этого использовать?

*10. Выполните задания:*

1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации. **Общая установка.** Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.  
**Ситуация:** Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?
2. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а) ее.
3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
  - a. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
  - b. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

## Вариант 2.

*. Подберите правильный вариант ответа.*

1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен действиями, операциями, умениями и навыками?

- a. Деятельностное.
- b. Кондиционное.
- c. Материальное.

1. Функция общения, отвечающая за передачу конкретных способов деятельности:

- a. Инструментальная.
- b. Трансляционная.
- c. Социализирующая.

2. Стратегия поведения в конфликте, при которой один участник идет на уступки другому в ущерб своим интересам:

- a. Сотрудничество.
- b. Компромисс.
- c. Приспособление.

3. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны адекватное восприятие действительности, рациональность и компетентность в решении различных вопросов в отношениях:

- a. Взрослый.
- b. Родитель.
- c. Ребенок.

4. В какой день недели лучше проводить деловое совещание?

- a. Понедельник.
- b. Среда.
- c. Пятница.

5. Прием активного слушания, который заключается в повторении фразы собеседника, но с измененным порядком слов.

- a. Уточнение.
- b. Зеркало.
- c. Резюмирование.

*6. Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

6.1. Личностный уровень общения свойственен людям, не особенно заинтересованным во взаимодействии.

6.2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них - принципиальность.

Непринципиальность проявляется в попытках получить личные выгоды в ущерб интересам предприятия посредством нарушения нормативных или законодательных актов.

7. Установите, что связывает эти понятия между собой:

1. Оптико-кинетическая система, паралингвистическая система, экстралингвистическая система.
2. Реалистический, нереалистический.

8. Ответьте на вопросы:

1. В чем заключается различие между пассивным и активным слушанием?
1. В чем заключается различие между социально-экономическими и социально-демографическими причинами конфликта?
3. К какому методу саморегуляции относится следующий способ: Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила общения.
4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом эмпатия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?
5. Вас пригласили на фуршет в честь юбилея компании, где будет много сотрудников Вашей организации. Какие приёмы деловой этикет рекомендует использовать для обращения к группе лиц или к отдельному лицу?

9. Выполните задания:

1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации. **Общая установка.** Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.  
**Ситуация:** Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

2. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой младший брат разрисовал рукой все твои учебники.
3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
  4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
    - a. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
    - b. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

### **Вариант 3.**

*Подберите правильный вариант ответа.*

1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен физиологическими и психическими состояниями?
  - a. Когнитивное.
  - b. Кондиционное.
  - c. Непосредственное.
2. Функция общения, обеспечивающая взаимопонимание переживаний и состояний партнёра:
  - a. Инструментальная.
  - b. Трансляционная.
  - c. Экспрессивная.
3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника не желают уступать друг другу, продолжая настаивать на удовлетворении своих интересов:
  - a. Соперничество.
  - b. Компромисс.
  - c. Избегание.
4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны эмоциональные реакции, переживания в отношениях:
  - a. Взрослый.
  - b. Родитель.
  - c. Ребенок.
5. Какова оптимальная продолжительность делового совещания?
  - a. 40 - 45 минут.
  - b. 1-1,5 часа.
  - c. 2 часа.

6. Прием активного слушания, который заключается в повторении слов собеседника своими словами:

- a. Зеркало.
- b. Парафраз.
- c. Логические следствия.

7. Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:

7.1 На информационном уровне общение строится, когда люди способны к глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека.

7.2 Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них - объективность. То есть при попытке руководства осуществить операцию, которая противоречит действующему законодательству или риск по которой слишком велик, бухгалтер должен найти аргументы, чтобы воспрепятствовать этому.

^ Установите, что связывает эти понятия (имена) между собой:

1. Императивное, манипулятивное, диалогическое.
2. Внутриличностный, межличностный.

9. Ответьте на вопросы:

1. В чем заключается различие между прямым способом доказательства и косвенным?
2. В чем заключается различие между конфликтогенами «проявление превосходства» и «проявление эгоизма»?
3. К какому методу саморегуляции относится следующий способ?
  1. Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.
  2. Используйте аффирмации. Для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня», например:
    - «Именно сегодня у меня все получится»;
    - «Именно сегодня я буду самой(-ым) спокойной(-ым) и выдержанной(-ым)»;
    - «Именно сегодня я буду находчивой(-ым) и уверенной(-ым)»;
    - «Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».
  3. Мысленно повторите текст несколько раз.  
Формулы-настроения можно произносить вслух перед зеркалом или про себя, по дороге.

4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом рефлексия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?
5. Вас с коллегой отправляют в командировку в другой город. Добираться предстоит на поезде, т.е. 3-4 часа вы должны будете общаться. Какие приёмы согласно правил делового этикета стоит использовать при совместной поездке в транспорте?

*10. Выполните задания:*

1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.  
**Общая установка.** Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха. **Ситуация:** Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?
2. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Вы с другом договорились встретиться на улице, но ты прождал его целый час, а он так и не пришел.
3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
  - a. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
  - b. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

#### **Вариант 4.**

*Подберите правильный вариант ответа.*

1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен целями, побуждениями и потребностями?
  - a. Когнитивное.
  - b. Кондиционное.
  - c. Мотивационное.
2. Функция общения, отвечающая за развитие умений и навыков:

- a. Инструментальная.
- b. Трансляционная.
- c. Социализирующая.

3. Стратегия поведения в конфликте, при которой участникам важнее сохранить собственное спокойствие, чем вступить в противодействие:

- a. Избегание.
- b. Компромисс.
- c. Приспособление.

4. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается координация единичных сил участников:

- a. Конкуренция.
- b. Кооперация.
- c. Конфликт.

5. Правило ведения переговоров, которое заключается в том, что беседу нужно вести в русле объединения с партнером:

- a. Правило трех «да».
- b. Правило «Мы».
- c. Правило торга.

6. Прием активного слушания, который заключается в том, что слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим:

- a. Поддакивание.
- b. Резюмирование.
- c. Продолжение.

7. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

7.1 При невербальном общении используются следующие средства: жесты, мимика, аттракция, рукопожатие, поцелуй.

7.2 Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них - конфиденциальность. Данное качество проявляется в чётком знании, своевременном и полном выполнении своих обязанностей, а также в постоянном профессиональном самосовершенствовании.

8. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*

1. Фатический, информационный, личностный.

2. Межгрупповой, внутриличностный.

*9. Ответьте на вопросы:*

1. В чем заключается различие между косвенным методом доказательства и методом Сократа?
2. В чем заключается различие между конфликтогенами «нарушение правил» и «неблагоприятное стечение обстоятельств»?
3. Определите, к какому методу саморегуляции относится следующий способ. Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.
  1. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна).
  2. На следующие четыре счета задержите дыхание.
    - ⊗ Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6.
  4. Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1 -2-3-4.  
Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.
4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом стереотипы и установки могут повлиять на взаимопонимание партнёров по общению?
5. Вам нужно побеседовать по телефону с представителем другой компании по поводу совместной работы ваших организаций. Какие правила общения по телефону диктует деловой этикет в данной ситуации?

*10. Выполните задания:*

1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.  
**Общая установка.** Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха. **Ситуация:** Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.
2. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что

ты списал контрольную у соседа.

3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:

- a. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
- b. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

### **Вариант 5.**

*Подберите правильный вариант ответа.*

1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен знаниями?

- a. Когнитивное.
- b. Кондиционное.
- c. Непосредственное.

2. Функция общения, служащая средством объединения партнёров по общению для выполнения определенной деятельности:

- a. Инструментальная.
- b. Интегративная.
- c. Трансляционная.

3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника находят решение проблемы, удовлетворяя интересы каждой стороны в полном объеме:

- 1. \*
- a. Сотрудничество.
- b. Компромисс.
- c. Приспособление.

4. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается соперничество между участниками:

- a. Конкуренция.
- b. Кооперация.
- c. Конфликт.

5. Метод ведения переговоров, при котором стороны занимают определенные, крайне выгодные для себя условия, и далее начинают уступать в некоторой последовательности.

- a. Метод торга.
  - b. Метод принципиальных позиций.
  - c. Рациональный метод.
6. Прием активного слушания, при котором используются выражения: «я понимаю, что вы чувствуете...», «я вижу, что вы разгневаны...»:
- a. Эмоции.
  - b. Отражение чувств.
  - c. Оценки.

7. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

7.1 Массовое общение происходит как правило в малых группах людей, которые знают индивидуальные особенности друг друга.

7.2 Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них - профессиональная компетентность. Он заключается в умении хранить информацию, разглашение или некорректное использование которой может повлечь нанесение материального ущерба организации и ее работникам.

8. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*

- 1. Личностно-ориентированное, социально-ориентированное, предметно-ориентированное.
- 2. Межличностный, межгрупповой.

9. **Ответьте на вопросы:**

- 1. В чем заключается различие между способами воздействия внушение и убеждение?
- 2. В чем заключается различие между конфликтогенами «проявление превосходства» и «нарушение правил»?
- 3. Определите, к какому методу саморегуляции относятся следующие способы. Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза.
  - 1. Дышите глубоко и медленно.
  - 2. Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок,

плечи, живот).

3. Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе.
4. Прочувствуйте это напряжение.
5. Резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе.
6. Сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделаться гримасы удивления, радости и пр.).

4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Какие факторы могут помешать взаимопониманию в общении?
5. Директор поручил Вам направить письмо в другую организацию с предложением о сотрудничестве. Какие правила ведения деловой переписки Вам известны из делового этикета?

*10..Выполните задания:*

1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации. **Общая установка.** Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника.

**Ситуация:** Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

2. Приведите примеры возможных вариантов «51-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали.

3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:

- a. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
- b. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

## 5.2. Время на подготовку и выполнение.

Подготовка: 10 мин.

Выполнение: 50 мин.

Оформление и сдача: 30 мин.

Всего: 1 час 30 мин.

За правильный ответ на вопросы задания 1 выставляется положительная оценка - 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы задания выставляется оценка - 0 баллов.

### Критерии оценивания

**оценка 5 (отлично)** — ставится при полных ответах на все вопросы задания и правильно решенную задачу, материал изложен логично и осознанно, без существенных ошибок, не требует дополнительных вопросов. Умело и доказательно сделаны выводы. Допускается одна - две несущественные неточности;

**оценка 4 (хорошо)** — ставится при полных ответах на вопросы задания и правильно решенную задачу, допускаются незначительные неточности, а также в случае если даны все ответы на вопросы, но изложение недостаточно систематизированное и последовательное, либо допущены незначительные ошибки в расчетах или выводах, при условии, что ответы на вопросы билета даны в полном объеме.

**оценка 3 (удовлетворительно)** - ставится при незнании ответа на один из вопросов задания или при неполных ответах на все вопросы задания, при условии правильно решенной задачи; или при существенных ошибках, допущенных при проведении расчетов, при условии что ответы на вопросы билета даны в полном объеме.

**оценка 2 (неудовлетворительно)** - ставится при отсутствии ответов на два вопроса задания и неверно решенной задаче.