

Министерство образования и науки Республики Татарстан  
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
«Лениногорский политехнический колледж»

## **КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для оценки результатов освоения учебной дисциплины

### **ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

основной профессиональной образовательной программы  
по профессии /специальности СПО

#### **43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Квалификация: Специалист по поварскому  
и кондитерскому делу

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения – 3 года и 10 мес.  
на базе основного общего образования

Рассмотрена на заседании ПЦК  
общеобразовательных дисциплин  
Протокол № 4 от «17» 04 2023 г.  
Председатель: \_\_\_\_\_ Г.М. Юсупова

**Утверждаю**  
Заместитель директора по НМР  
\_\_\_\_\_ Н.Б.Щербакова  
«17» 04 2023 г.

Комплект контрольно оценочных средств рабочей программа учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.15 Поварское и кондитерское дело по программе базовой подготовки

Разработчик(и) Осипова А.Н - преподаватель специальных дисциплин первой квалификационной категории, ГАПОУ «Лениногорский политехнический колледж»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. Паспорт комплекта оценочных средств (КОС)</b>	стр. 4
1.1 Область применения	4
1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	4
1.3 Формы контроля и оценивания результатов освоения учебной дисциплины	5
1.4. Формы промежуточной аттестации	7
1.5. Материально-техническое обеспечение контрольно-оценочных процедур	8
<b>II Комплект материалов для оценки освоения УД</b>	10
2.1 Оценочные средства для текущего контроля	10
2.2 Оценочные средства для рубежного контроля	11
2.3 Оценочные средства для итогового контроля	12
<b>III. Оценочные средства</b>	15
Лист согласования	29

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения программы

Комплект контрольно-оценочных средств рабочей программы учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности ОГСЭ.05 Психология общения основной профессиональной образовательной программы (далее -ОПОП) по специальности среднего профессионального образования 43.02.15 Поварское и кондитерское дело по программе базовой подготовки

В части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД): КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки СПО 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

## 1.2. Результаты освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины студент

**должен знать:**

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

В результате освоения учебной дисциплины студент

**должен уметь:**

- У.1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У.2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК и ЛР:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Особое значение дисциплина имеет при формировании личностных результатов (ЛР):

ЛР 7. Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения.

Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике

### **1.3 Формы контроля и оценивания результатов освоения учебной дисциплины**

Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются умения и знания.

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов

Формы и методы контроля и оценки дидактических единиц

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)
<b>Уметь</b>		
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка выполнения упражнений на практических занятиях NoNo 2,3. Оценка выполнения заданий практического занятия No 1. Проверка выполнения тестовых заданий.	Упражнения практических занятий NoNo 2,3. Задания практического занятия No1. Тестовые задания по разделам 1,2
Использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении	Проверка и оценка решения индивидуальных психологических задач.	Индивидуальные психологические задачи
Цели, функции, виды и уровни общения	Проверка выполнения тестовых заданий	Тестовые задания по темам «Понятие и общие характеристики общения», «Классификация общения», «Структура и уровни общения»
Виды социальных взаимодействий.	Проверка внеаудиторной самостоятельной работы. Проверка выполнения тестовых заданий	Задания для внеаудиторной самостоятельной работы. Тестовые задания по теме «Интерактивная сторона общения»
Механизмы взаимопонимания в общении	Наблюдение и оценка выполнения заданий практического занятия No 1	Задания для практического занятия No 1
Техники и приемы, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения	Оценка выполнения заданий NoNo 2,3 практического занятия No 3 «Деловое общение». Проверка выполнения тестовых заданий	Задания для практического занятия по теме «Деловое общение». Тестовые задания по теме «Деловое общение».
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Оценка выполнения заданий на практическом занятии No 4 «Психология конфликта». Проверка выполнения тестовых заданий	Задания для практического занятия по теме «Психология конфликта». Тестовые задания

Оценка освоения УД предусматривает использование пятибалльной системы оценки

## 1.4 Организация контроля и оценки освоения программы

№о семестра	Формы промежуточной аттестации	Форма проведения
4	Деффер.зачет	тестирование

### Описание процедуры дифференцированного зачета

Процедура дифференцированного зачета устанавливает уровень сформированности следующих умений и усвоения следующих знаний:

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

-использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

-взаимосвязь общения и деятельности;

-цели, функции, виды и уровни общения;

-роль и ролевые ожидания в общении;

-виды социальных взаимодействий;

-механизмы взаимопонимания в общении;

-техники и приемы, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

-этические принципы общения;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Количество заданий для студента: 25

Время выполнения каждого задания и максимальное время на дифференцированный зачет:

На выполнение заданий теста № 1; 3 –23 отводится по 3 минуты;

задания № 24 –4 минуты,

заданий № 2; 25 –по 5 минут.

Всего на дифференцированный зачет –80 мин.

Условия выполнения заданий

Помещение: кабинет № 110.

Требования охраны труда: инструктаж по технике безопасности

### Критерии оценки промежуточной аттестации

Критерии оценки на дифференцированном зачёте

Оценка	Показатели оценки
отлично	80-100% выполненных заданий
хорошо	50-79% выполненных заданий
удовлетворительно	40-59% выполненных заданий
неудовлетворительно	0-39% выполненных заданий

## **1.5 Материально-техническое обеспечение контрольно-оценочных процедур**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплекс учебно-наглядных пособий по изучаемым разделам
- тестовых материалов.

Технические средства обучения:

- ПК и мультимедиа
- телевизор и DVD.

### **Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

#### **Основные источники:**

1. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2019. — 368 с.
2. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. — М.: ИД «Форум»: ИНФА-М, 2019. — 288 с.
3. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н. С. Ефимова. — М.: ИД «Форум»: ИНФА-М, 2019. — 192 с. — (Профессиональное образование).
4. Чернова Г.Р., Слотина Т.В. Психология общения. Теория и практика: Учебное пособие / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. — СПб.: Питер, 2019. — 240 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. - М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: «МОДЭК», 2019. -320с.
2. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие / А.К. Быков. — М.: ТЦ Сфера, 2019. - 160с.
3. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования / Авт.-сост. Г.М.Шеламова. — М.: «Академия», 2010. — 192 с.
4. Леонтьев А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. — М.: Смысл, 2011. — 365 с.



5. Немов Р.С. Общая психология: Учеб. для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования / Р.С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2019. – 400 с.

6. Психолого-педагогический практикум: учеб. пособие для студ. высш.учеб. заведений/[Л.С.Подымова, Л.И.Духова, Е.А.Ларина, О.А.Шиян]; под ред. В.А.Сластенина. – М.: «Академия», 2018. – 224с.

7. Конфликтология. Вопросы-ответы/ В.П. Ратникова –М.:ЮНИТИ-Д

8. Язык тела и эмоций/ В.Б. Шапарь. - Харьков: Книжный клуб «Клуб Семейного Досуга»

### **Интернет-ресурсы**

1. <https://domashke.ne.>, <http://www.bestreferat.ru>-Психология делового общения и управления/Л.Д. Столяренко –Ростов н/Д, 2019г. (электронное учебное пособие)

2. [http://www.studmed.ru/view/shelamova-gm-delovaya-kultura-i-psihiologiya-obscheniya\\_b96d993a7c1.html](http://www.studmed.ru/view/shelamova-gm-delovaya-kultura-i-psihiologiya-obscheniya_b96d993a7c1.html) -Психология и этика профессиональной деятельности /Г.М. Шеламова (электронное учебное пособие)

3. [http://nsportal.ru/sites/default/files/2019/01/25/lektsiya\\_no\\_3\\_eticheskie\\_formy\\_obscheniya.docx](http://nsportal.ru/sites/default/files/2019/01/25/lektsiya_no_3_eticheskie_formy_obscheniya.docx)

4. [http://nsportal.ru/sites/default/files/2016/02/03/kommunikativnaya\\_storona\\_obscheniya.docx](http://nsportal.ru/sites/default/files/2016/02/03/kommunikativnaya_storona_obscheniya.docx)

5. [http://nsportal.ru/sites/default/files/2019/01/18/konflikt\\_sama.docx](http://nsportal.ru/sites/default/files/2019/01/18/konflikt_sama.docx)

6. <http://etika.narod.ru/> - сайт журнала «Этическое воспитание».

7. <http://www.mon.gov.ru/> - сайт Министерства науки и образования.

8. <http://www.ed.gov.ru/> - сайт Федерального агентства по образованию.

9. [http://www.gnpbu.ru/katalog/kat\\_0.htm](http://www.gnpbu.ru/katalog/kat_0.htm) - каталог Интернет-ресурсов. Каталог библиотеки им. К.Д. Ушинского.

10. <http://www.lib.uniya.ac.ru/edocs/iuni/20140508>.

## II Комплект материалов для оценки освоения УД

### 2. 1 Вопросы к дифференцированному зачету по учебной дисциплине

#### ОГСЭ .05. Психология общения

1. Понятие общения.
2. Общение и деятельность.
3. Характеристики общения.
4. Виды общения.
5. Функции общения.
6. Структура общения.
7. Уровни общения.
8. Понятие социальной перцепции.
9. Психологические механизмы межличностного восприятия.
10. Психологические механизмы внутригруппового восприятия.
11. Эффекты восприятия.
12. Психологические феномены взаимодействия людей.
13. Стратегии взаимодействия.
14. Стили взаимодействия.
15. Типы взаимодействия.
16. Трансактный анализ.
17. Коммуникация и коммуникативный процесс.
18. Вербальная коммуникация.
19. Невербальная коммуникация.
20. Коммуникативные барьеры.
21. Коммуникативная компетентность.
22. Понятие делового общения.
23. Характеристики делового общения.
24. Виды делового общения.
25. Формы делового общения.
26. Подготовка и поведение деловой беседы, деловых переговоров.
27. Публичное выступление.
28. Понятие делового этикета.
29. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
30. Понятие конфликта.
31. Структура конфликта.
32. Классификация конфликтов.
33. Функции конфликтов.
34. Причины конфликтов.

35. Стратегия разрешения конфликтов.  
 36. Эмоциональное реагирование в конфликтах.

**2.2. Задания для контрольной работы по учебной дисциплине  
 ОГСЭ .05. Психология общения**

**Вариант 1**

Задания:

1. Перечислите основные характеристики общения.
2. Назовите функции человека как субъекта общения.
3. На каком уровне осуществляются реальные деловые контакты? Почему? Приведите примеры.
4. Какие механизмы межгруппового восприятия Вам известны?
5. Какие социально – психологические феномены могут возникнуть в процессе интеракции?
6. Какие психологические сигналы при вступлении в контакт мы используем?

**Вариант 2**

Задания:

1. Перечислите основные виды общения.
2. В чем сущность конвенционального уровня общения.
3. Перечислите фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.
4. Опишите структуру взаимодействия.
5. Перечислите основные нормы речевого общения.
6. Опишите техники активного слушания.

**2.3 Тест для выполнения дифференцированного зачета**

**ОГСЭ .05. Психология общения**

1. Система этических ценностей, признающихся человеком называется: А) мораль Б) традиции В) нормы Г) право	13. Эффект многократного взаимного усиления эмоциональных состояний общающихся между собой людей, называется: А) заражением Б) подражанием В) убеждением Г) внушением
2. Сильными аргументами, влияющими на деловое общение, являются (укажите не менее 2-х вариантов ответа): А) ложные суждения Б) заключения экспертов В) предполагаемые версии Г) взаимосвязанные факты	14. Уход индивида от контактов с окружающей действительностью и погружение в мир собственных переживаний, называется: А) аутизмом Б) эгоизмом В) дружбой Г) альтруизмом
3. Стратегия поведения, предполагающая	15. Визуальное средство общения, связанное

координацию сил участников, называется: А) сотрудничеством Б) компромиссом В) избеганием Г) конкуренцией	с расположением тела в пространстве, называется: А) кожной реакцией Б) кинесикой В) дистанцией Г) позой
4. Тип характера, предложенный Э. Фроммом, проявляющий в сознательном и бессознательном приспособлении, называется: А) конформист Б) мазохист В) оптимист Г) разрушитель	16. Общение, позволяющее людям создавать и поддерживать отношения, играть определенные роли, называется: А) ролевым Б) манипулятивным В) межличностным Г) светским
5. Система звуковых сигналов, используемых человеком для передачи информации, называется: А) жестами Б) речью В) мотивом Г) пантомимикой	7. Линия поведения человека, выраженная его отношением к окружающему миру, к другим людям, к самому себе, составляет: А) характер Б) мировоззрение В) волю Г) темперамент
6. Качествами личности, помогающими решить проблему имиджа, являются (укажите не менее 2-х вариантов ответа): А) тревожность Б) агрессивность В) коммуникабельность Г) красноречивость	18. Естественными средствами общения являются: А) компьютер Б) жесты В) телевидение Г) письменность
7. Лицо, подталкивающее другого участника к конфликту, называется: А) организатором Б) подстрекателем В) посредником Г) пособником	19. Невербальное общение включает в себя (укажите не менее 2-х вариантов ответа): А) жесты Б) речь В) письмо Г) пантомимику
8. К формам участия третьей стороны в урегулировании конфликта, относятся (укажите не менее 2-х вариантов ответа): А) социализация Б) насилие В) арбитраж Г) посредничество	20. Слово, или выражение, употребляемое в смысле обратном буквальному, для высмеивания какого-то явления, называется: А) повтором Б) выгодой В) сравнением Г) иронией
9. Стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигают максимума, называется: А) эскалацией конфликта Б) послеконфликтным периодом В) инцидентом Г) завершением конфликта	21. Условиями успешного ведения переговоров являются: (не менее 2 вариантов): А) понимание Б) достоверность В) честность Г) враждебность
10. Психологическая установка на уклонение от конфликтов и их предотвращение называется: а) динамика конфликта б) функция конфликта в) бесконфликтным поведением г) стилем поведения в конфликте	22. Авторитарная модель поведения личности человека предполагает: (не менее 2 вариантов): А) резкую жестикуляцию Б) категоричный тон В) доброжелательный взгляд Г) благозвучие речи
11. Эмоциональное переживание человеком своей неудачи сопровождается (2 ответа): А) эмпатией Б) гневом В) симпатией Г) тревогой	23. Совокупность движения частей лица человека, выражающих его состояние, называется: А) речью Б) жестом В) мимикой Г) сознанием
12. Конфликты, возникающие между отдельными государствами или группами государств, называются: А) межличностными Б) внутриличностными	24. Нанесение ущерба одной или всем сторонам конфликта, предполагает..... конфликт А) общий Б) ненасильственный В) локальный

В) межгрупповыми Г) международными	Г) насильственный
------------------------------------	-------------------

### Критерии выставления оценок итогового теста

<b>№ вопроса</b>	<b>Максимальное количество баллов за правильный ответ</b>
<b>оценка</b>	<b>баллы</b>
отлично	24-23
хорошо	22-19
удовлетворительно	18-14
неудовлетворительно	Менее 13

### III Комплект оценочных средств

#### 3.1 Проверочные вопросы к теме Определение общения

1. Почему психологию общения рассматривают как науку?
2. Каковы предмет и объект психологии общения?
3. Что изучает психология общения?
4. Назовите отрасли психологии
5. Выделите хронологические и содержательные особенности развития психологии общения.
6. Назовите основные теории, которые стали основой для выделения психологии общения в самостоятельную науку.
7. Дайте определение психологии общения..
8. Раскройте содержание основных методов сбора психологической информации.

#### **Критерии выставления оценок:**

- «2» – нет ответа;
- «3» – схематичное, поверхностное изложение ответа;
- «4» – ответ основан на знании житейской психологии, недостаточно аргументирован, имеются некоторые неточности в выполнении задания;
- «5» – правильное раскрытие содержания вопроса, творческий подход к выполнению задания, осознанное использование психолого-педагогических терминов и понятий, опора на знания теории, ответ научно аргументирован, логичен.

#### Тема 2. Межличностные взаимоотношения в общении

#### 3.2 Практическое задание «Дерево личности»

Задание: Нарисуйте схему своей личности в виде «древа личности».

Устно объясните, почему те или иные личностные характеристики вы поместили в каждой из частей схемы. Примите к сведению, что почва — прародительский генофонд, т. е. генетическое наследство, в которое уходит корнями древо. Корни могут вбирать в себя генотипические свойства матери или отца или понемногу от каждого из них, как и от других родственников, на которых чем-то похож в своем поведении и проявлениях человек. Ствол — формирующиеся в процессе развития психические свойства, определяемые взаимодействием почвенных, базовых особенностей с

окружением. Стволовая часть символически означает характер, эмоции, интеллект, коммуникативный стиль (способ общения с другими людьми). Крона «древа личности» охватывает сферу интересов, социальной активности, моральных качеств. Ее в значительной степени формирует окружение, среда. Но и высшие уровни личности, впитывая культурно-исторические ценности, избирательно тянутся к одним явлениям жизни, людям, сферам интересов, видам деятельности и отталкиваются от других.

#### **Критерии выставления оценок:**

- «2» – нет ответа;
- «3» – схематичное, поверхностное изложение ответа;
- «4» – ответ основан на знании житейской психологии, недостаточно аргументирован, имеются некоторые неточности в выполнении задания;
- «5» – правильное раскрытие содержания вопроса, творческий подход к выполнению задания, осознанное использование психолого-педагогических терминов и понятий, опора на знания теории, ответ научно аргументирован, логичен.

#### **Тест на тему : Этические принципы общения**

Силой государства обеспечиваются нормы:

- А) моральные            Б) правовые    В) эстетические  
Г) религиозные

2. Отклоняющееся поведение – это:

- А) любые изменения в жизни человека    Б) перемещение человека в пределах своей группы    В) несоблюдение принятых в обществе норм    Г) изменение статуса человека

3. Мера отрицательного или положительного воздействия на человека – это:

- А) социальная норма    Б) социальная санкция    В) социальная роль    Г) социальный статус

4. Автор романа получил государственную премию. Другим примером формальных позитивных санкций является (-ются):

- А) всенародная слава  
Б) вручение памятного подарка  
В) всеобщее уважение  
Г) лестные отзывы читателей

5. Верны ли следующие суждения о социальных нормах?

- А. Социальная норма предполагает, что все члены общества ожидают от других людей её соблюдения.

- Б. Социальная норма обеспечивает сохранение и развитие общества.
- 1) верно только А 2) верно только Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения неверны
6. За добросовестный многолетний труд гражданин Р. Был награждён орденом. К числу других формальных позитивных санкций относится
- А) вручение грамоты Б) комплименты В) аплодисменты Г) слава
7. Что является примером моральной нормы?
- 1) Перед едой нужно мыть руки.  
2) Безбилетный проезд в общественном транспорте наказывается штрафом.  
3) На новоселье первой в квартиру должна зайти кошка.  
4) Свои обещания нужно выполнять.
8. Верны ли следующие суждения о социальных нормах?
- А. Выполнение социальных норм обеспечивается исключительно силой общественного мнения.  
Б. Социальные нормы регулируют жизнь общества.
- 1) верно только А 2) верно только Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения неверны
9. Социальные нормы, в которых отражаются представления людей о добре и зле, - это
- А) обычаи и традиции Б) моральные нормы  
В) эстетические нормы Г) правила этикета
10. Отклоняющееся поведение, не согласующее общественными нормами, называется:
- А) девиантным Б) демонстративным  
В) дезинтеграционным Г) деструктивным
11. Освоение индивидом социальных норм и культурных ценностей общества представляет собой:
- А) процесс социализации  
Б) социальную дифференциацию  
В) мобильность личности в социуме  
Г) личностную самореализацию
12. Моральные нормы:
- А) поддерживаются страхом наказания  
Б) обеспечиваются силой государственного принуждения  
В) имеют оценочный характер, их нарушение встречает общественное осуждение



Г) закрепляют представление о прекрасном и безобразном в поведении людей, в производстве и быту

13. Правовые нормы в отличие от других социальных норм:

А) опираются на силу общественного мнения

Б) обеспечиваются силой государственного принуждения

В) поддерживаются моральным сознанием

Г) осваиваются в процессе социализации

**В1.** Прочитай отрывок произведения А.Гайдара. и ответь на вопросы:

1) почему девочка плакала?

2) озаглавьте отрывок.

Нина Карнаухова не приготовила урока по алгебре и решила не идти в школу.

Но, чтобы знакомые случайно не увидели, как она во время рабочего дня болтается с книгами по городу, Нина украдкой прошла в рощу.

Положив пакет с завтраком и связку книг под куст, она побежала догонять красивую бабочку и наткнулась на малыша, который смотрел на нее добрыми, доверчивыми глазами.

А так как в руке он сжимал букварь с заложенной в него тетрадкой, то Нина смекнула, в чем дело, и решила над ним подшутить.

- Несчастный прогульщик! - строго сказала она. - И это с таких юных лет ты уже обманываешь родителей и школу?

- Нет! - удивленно ответил малыш. - Я просто шел на урок. Но тут в лесу ходит большая собака. Она залаяла, и я заблудился.

Нина нахмурилась. Но этот малыш был такой смешной и добродушный, что ей пришлось взять его за руку и повести через рощу.

А связка Нининых книг и завтрак так и остались лежать под кустом, потому что поднять их перед малышом теперь было бы стыдно.

Вышмыгнула из-за ветвей собака, книг не тронула, а завтрак съела.

Вернулась Нина, села и заплакала. Нет! Не жалко ей было украденного завтрака. Но слишком хорошо пели над ее головой веселые птицы. И очень тяжело было на ее сердце, которое грызла беспощадная совесть.

### **3.3 Тест по теме Конфликты и пути их разрешения.**

#### **I ВАРИАНТ**

1. Поведение, которое не соответствует требованиям принятых в обществе социальных норм, называется

А) противоправное Б) отклоняющееся В) ненормальное

Г) ненормативное

2. Санкциями называются

- А) только наказания Б) наказания и поощрения В) только поощрения
3. Формальной санкцией, направленной на поддержание социальных норм, является
- А) моральное осуждение Б) устное порицание В) награждение за заслуги  
Г) оценочное суждение
4. Социальные нормы
- А) правовые Б) технические В) моральные Г) верно А и В
5. Запрет употреблять вино и мясо отдельных животных в определенные периоды, есть норма
- А) эстетическая Б) политическая В) религиозная Г) правовая
6. Негативное отклоняющееся поведение
- А) нарушение религиозных норм Б) отказ повиноваться старшим  
В) любое правонарушение Г) угон автомобиля
7. Девиантное поведение
- А) отказ уступить место в транспорте человеку пожилого возраста  
Б) совершение кражи со взломом В) верного ответа нет Г) верно А и Б
8. Поведение, которое нарушает неформальные социальные нормы, называется
- А) неформальным Б) делинквентным В) девиантным Г) формальным
9. Нравственный самоконтроль личности осуществляется через
- А) согласование с авторитетным мнением Б) подчинение коллективу  
В) практическую деятельность Г) совесть
10. Установленные в обществе правила, образцы, эталоны поведения людей, регулирующие общественную жизнь, называются
- А) социальные связи Б) социальное взаимодействие  
В) социальные системы Г) социальные нормы
11. К неформальным позитивным санкциям относятся
- А) публичное одобрение со стороны официальных организаций  
Б) наказания, предусмотренные юридическими законами  
В) публичное одобрение, не исходящее от официальных организаций  
Г) наказания, не предусмотренные официальными инстанциями
12. Столкновение между двумя или более конкретными людьми называется
- А) межличностным конфликтом Б) межгрупповым конфликтом  
В) конфликтом между личностью и группой Г) верно А и В
13. Люди, наблюдающие за конфликтом со стороны
- А) свидетели Б) подстрекатели В) посредники Г) пособники

14. Сложившиеся особым образом обстоятельства, сталкивающие противоположные интересы субъектов и являющиеся предпосылкой для развития конфликта, называются

А) инцидент Б) конфликтная ситуация В) переговоры Г) ультиматум

15. Соглашение на основе взаимных уступок

А) компромисс Б) ультиматум В) договор

Г) признание достоинств противоположной стороны

16. Выберите верные суждения о социальных нормах и запишите цифры, под которыми они указаны.

1) Все социальные нормы указывают на действия, которые не следует совершать.

2) Социальные нормы выражают ожидания общества относительно поведения людей.

3) Обычаи и традиции всегда закрепляются в законах.

4) Нарушение любых социальных норм осуждается всем обществом.

5) Нарушение социальных норм влечет за собой соответствующие санкции.

17. В обществе действуют различные социальные регуляторы. Какие из перечисленных ниже признаков присущи моральным нормам? Запишите цифры, под которыми они указаны.

1) действуют только в малых группах 2) исторически не изменяются

3) отражают представления о добре и зле 4) регулируются государством

5) не требуют письменной фиксации 6) связаны с социальными санкциями

18. Выберите верные суждения о социальных нормах и запишите цифры, под которыми они указаны.

1) Социальные нормы возникают в связи с волевой, сознательной деятельностью людей

2) Сущность социальных норм заключается в том, что они регулируют отношения между людьми и внешним миром, природой, техникой

3) Социальная норма может существовать без согласия и принуждения

4) Особенность социальных норм состоит в том, что они являются общими правилами

5) Социальные нормы всегда обращены к определенному кругу лиц.

19. Выберите верные суждения о социальном контроле и запишите цифры, под которыми они указаны.

1) Внешний социальный контроль всегда является формальным

2) Социальный контроль предполагает целенаправленное воздействие на индивида

3) Государство преимущественно использует неформальный контроль за людьми, демонстрирующими отклоняющееся поведение

4) Образовательные организации осуществляют социальный контроль по отношению к обучающимся и условиям их семейной жизни

5) Одной из форм социального контроля является регламентация в институтах общества

20. Выберите верные суждения о социальных конфликтах и запишите цифры, под которыми они указаны

1) Социальные конфликты происходят только в социальной сфере общественной жизни

2) Социальный конфликт отражает противоречие интересов различных социальных групп

3) Государство может выступить в роли арбитра для сторон социального конфликта

4) Социальные конфликты могут быть спровоцированы политикой государства

5) Все социальные конфликты протекают в явной форме

21. Назовите любые три вида социальных норм и проиллюстрируйте примером каждый из них

22. Дать понятие:

Социальные нормы, правовые нормы, санкции, делинквентное поведение.

### **Тест Социальные нормы и конфликты**

#### **II ВАРИАНТ**

1. Социальные нормы означают

А) требование правительства к гражданам соблюдать установленные законы

Б) юридические документы, содержащие законодательные постановления

В) предписания, требования, пожелания и ожидания соответствующего поведения

2. Девиантное поведение подразумевает

А) любые поступки или действия, не соответствующие писаным или неписаным нормам

Б) максимально одобряемое поведение

В) отклонения от средней нормы как в положительную, так и отрицательную сторону

Г) верно А и В

3. Неформальной санкцией, направленной на поддержание социальных норм, является

А) понижение в должности Б) устная похвала руководителя

В) выдача похвального листа Г) вручение денежной премии

4. Традиция назначения в Великобритании премьер-министром лидера партии, получившей в парламенте большинство мест, есть норма

А) моральная Б) политическая В) религиозная Г) правовая

5. Запрет окрашивать строящиеся дома в темные тона есть норма

А) эстетическая Б) политическая В) религиозная Г) моральная

6. Позитивное отклоняющееся поведение

А) проявление творческих наклонностей Б) свержение старых устоев

В) помощь ближнему в беде Г) выполнение домашнего задания

7. Делинквентное поведение

А) невыполнение домашнего задания Б) совершение изнасилования

В) верного ответа нет Г) верно А и Б

8. Социальный контроль представляет собой особый механизм поддержания общественного порядка и включает два главных элемента

А) статусы и роли Б) ожидания и мотивы В) нормы и санкции Г) власть и действия

9. Соблюдение любых социальных норм обычно обеспечивается

А) внутренними убеждениями людей

Б) путем применения к людям социальных поощрений и социальных наказаний

В) путем применения к людям только наказаний Г) верно А и Б

10. Основное назначение социальных норм

А) направлять поведение, позволять его контролировать, регулировать и оценивать

Б) способствовать возникновению социальных связей

В) предусматривать санкцию за неисполнение социально значимых требований

11. Отсутствие согласия между двумя или более сторонами называется

А) конфликтом Б) протестом В) ссорой Г) столкновением

12. Способы разрешения конфликта

А) компромисс Б) инцидент В) решение проблемы Г) верно А и В

13. Люди, содействующие развитию конфликта советами, технической помощью или иными способами

А) пособники Б) посредники В) свидетели Г) подстрекатели

14. Высшая стадия развития противоречий в системе отношений людей, социальных групп, институтов, представляющих разные интересы и ценности, называется

А) межличностный конфликт Б) социальный конфликт В) революция Г) реформа

15. Предъявление решительного требования с угрозой применения мер воздействия в случае отказа

А) конфликт Б) компромисс В) ультиматум Г) принуждение

16. Выберите верные суждения о социальных нормах и их видах и запишите цифры, под которыми они указаны.

1) В истории человечества первым социальным регулятором были нормы морали

2) Правовые нормы устанавливаются государством и являются общеобязательными для граждан

3) Социальные нормы- это общие правила и эталоны поведения индивидов и социальных групп в обществе

4) Корпоративные нормы создаются в конкретном сообществе (коллективе) и распространяются только на его членов

5) Этические нормы выражают сложившиеся в обществе представления о прекрасном и безобразном.

17. Ниже приведен перечень терминов. Все они, за исключением двух, относятся к понятию «Социальная норма»

1) социальный контроль; 2) социальная мобильность; 3) санкция; 4) социальная общность; 5) традиция; 6) самоконтроль.

18) . Выберите верные суждения о социальных нормах и запишите цифры, под которыми они указаны

- 1) Социальные нормы зависят от воли и желания людей
- 2) Традиции и обычаи представляют собой разновидности социальных норм
- 3) Все социальные нормы являются писаными
- 4) Одним из признаков социальных норм выступает соответствие их содержания типу культуры и характеру социальной организации общества
- 5) В социальных нормах отражаются ценностные представления общества.

19. Выберите верные суждения о социальном контроле и запишите цифры, под которыми они указаны

- 1) Социальный контроль- это способ воздействия на поведение личности или социальной группы в обществе
- 2) Социальный контроль регулирует социальные воздействия
- 3) Отсутствие социального контроля обеспечивает устойчивость общества
- 4) В структуру социального контроля входят социальные нормы и санкции
- 5) По критерию направленности различают формальный и неформальный социальный контроль

20. Выберите верные суждения о социальных санкциях и запишите цифры, под которыми они указаны

- 1) Социальные санкции- это совокупность методов и средств социального воздействия на личность или социальную группу
- 2) В структуру социальных санкций входят социальные нормы и социальный контроль
- 3) неформальные социальные санкции устанавливаются государством или должностными лицами
- 4) Реакцией на отклоняющееся поведение всегда являются негативные социальные санкции

5) Позитивные социальные санкции обеспечивают поощрение за соответствие поведения группы или личности социальным нормам.

21. Назовите три способа разрешения социальных конфликтов и проиллюстрируйте каждый из них соответствующим примером

22. Дать понятие:

Обычай, моральные нормы, социальный контроль, девиантное поведение.

### **Тест «Кто ты в конфликте»**

Оцените, насколько приведенные ниже выражения соответствуют вашему характеру, по шкале от 1 (совершенно не соответствует) до 5 (полностью соответствует).

1. Я часто обсуждаю свои дела с друзьями и коллегами, чтобы они увидели все достоинства моего мнения.

2. Я всегда стараюсь найти компромисс через обсуждение.

3. Я стараюсь поступать так, как от меня ожидают другие.

4. Я анализирую всю имеющуюся информацию совместно с коллегами, чтобы найти решение, которое устроит всех.

5. Когда дело доходит до отстаивания моего мнения, я веду себя твердо и решительно.

6. Я не люблю выделяться, поэтому стараюсь держать свои претензии к другим при себе.

7. Я всегда отстаиваю свой вариант решения проблемы.

8. Я могу пойти на компромисс только для того, чтобы найти решение проблемы.

9. Я обмениваюсь важной информацией с коллегами, чтобы мы совместно могли найти решение.

10. Я предпочитаю не обсуждать свои отличия от окружающих.

11. Я стараюсь изменяться в соответствии и пожеланиями моих коллег и близких.

12. Я всегда прикладываю усилия к тому, чтобы вынести дела коллег на обсуждение и совместно найти решение.

13. Если обсуждение заходит в тупик, я предлагаю всем «средний» вариант и начинаю его отстаивать.

14. Я всегда прислушиваюсь к советам коллег или друзей.

15. Я не хочу конфликтов, поэтому если я не согласна с мнением другого человека, я просто промолчу.

Подсчитайте результат для каждого типа:



- Черепаха: сумма ответов на вопросы 6, 10, 15
- Плюшевый Мишка: 3, 11, 14
- Акула: 1, 5, 7
- Лиса: 2, 8, 13
- Сова: 4, 9, 12

Тип, который набрал большее количество баллов — ваш основной. Если вы набрали одинаковое количество баллов для двух типов — вам одинаково близки они оба.

**Черепаха.** Если Черепаха сталкивается с конфликтом, она просто игнорирует его. Внешне это проявляется так: если у нее есть возможность уйти из помещения, она уходит, если нет — отказывается разговаривать на конфликтную тему. Чаще всего это приводит к тому, что Черепаха не получает желаемого, а проблема остается нерешенной. Однако в некоторых случаях стиль Черепахи может оказаться полезным. Например, когда обсуждаемый вопрос не является важным. В такой ситуации лучше промолчать и сохранить хорошие отношения с коллегой, чем ввязываться в спор. Впрочем, даже если вопрос является серьезным, но ситуация такова, что дружба (или хотя бы нейтралитет) с сотрудником важнее, — стиль Черепахи будет кстати. Итак, даже если поведение Черепахи вам не по душе, прежде чем начинать спорить, подумайте: а стоит ли игра свеч? Возможно, в данной ситуации лучше молчать и слушать, собирая ценную информацию и предоставляя возможность высказаться другим?

**Плюшевый Мишка.** Ему важнее всего нравится окружающим, поэтому если дело доходит до конфликта, Плюшевый Мишка просто уступает оппоненту. Из-за этого чаще всего Мишка проигрывает, а его коллега чувствует себя на коне. Этот стиль поведения лучше не использовать без крайней надобности, иначе сотрудники будут считать, что вы вообще не имеете собственного мнения. Но если вы очень дорожите отношениями с коллегой или времени для споров совершенно нет — вы можете прибегнуть к поведению Мишки.

**Акула.** Она разрешает конфликт, атакуя. При этом Акула преследует одну цель — любыми способами добиться желаемого результата. Поэтому поведение Акулы зачастую агрессивно, она может прибегать к словесным атакам или манипулированию оппонентом. Если вам близок стиль Акулы — будьте осторожны, чтобы ненароком не задеть чувств окружающих. Применяйте агрессивное поведение только в тех случаях, когда ситуация требует немедленного принятия решения, если коллега, с которым вы общаетесь, также предпочитает стиль Акулы, или когда у вас просто нет другого выбора, а убедить оппонента в своей правоте необходимо.

**Лиса.** Она всегда пытается найти компромисс, даже если при этом ее цели не будут достигнуты. Цель Лисы — сделать так, чтобы после разговора каждая из сторон почувствовала себя удовлетворенной. С одной стороны, это хорошо, потому что позволяет сохранить нормальные отношения с окружающими, но с другой стороны — каждому из участников конфликта приходится жертвовать частью своих интересов. Стратегия Лисы может пригодиться в том случае, если вам с коллегой нужно выработать какое-то общее решение проблемы, а переубедить друг друга вы не можете (по крайней мере, не поссорившись). Например — если вы оба хотите взять отгул в один и тот же день, решением может быть: для вас — отдохнуть первую половину дня, а для оппонента — вторую.

**Сова.** Самый мудрый подход к конфликтам — у Совы. Она предпочитает рассматривать конфликт как путь к решению проблемы и считает, что спорщики должны совместно и открыто обсудить проблему и обязательно выработать общее мнение. При этом необходимое условие — уважительное отношение к позициям друг друга. Звучит идеалистично, ведь в реальной жизни не всегда удастся сохранить благожелательное отношение к коллеге и уважение к его мнению, ссорясь с ним. Однако в ситуациях, когда вам не жалко потратить много времени и усилий для разрешения ситуации, стиль Совы подойдет как нельзя лучше. Например — если конфликтуете вы с давним другом.

Какой бы стиль поведения вы не выбрали — помните: в пылу конфликта не стоит переходить на личности и совершать необдуманные действия. Прежде чем сказать или сделать что-либо, взвесьте все положительные и отрицательные последствия. И только потом — действуйте.

### **Примерный перечень тем рефератов**

- Тема 1. Психология управления как наука.
- Тема 2. Теоретические основы психологии управления.
- Тема 3. Психологические основы управления.
- Тема 4. Психологические особенности труда руководителя.
- Тема 5. Управленческая деятельность и ее специфика.
- Тема 6. Менеджер как субъект управления.
- Тема 7. Личность как объект управления.
- Тема 8. Малая социальная группа как объект управления.
- Тема 9. Социально-психологические особенности управленческого труда.
- Тема 10. Психологические особенности личности руководителя.

- Тема 11. Психология труда управленца.  
Тема 12. Имидж руководителя.  
Тема 13. Авторитет руководителя.  
Тема 14. Стили руководства людьми.  
Тема 15. Власть как регулятор управленческой деятельности.  
Тема 16. Способности к управленческой деятельности.  
Тема 17. Управленческое общение.  
Тема 18. Общение как социально-психологический механизм.  
Тема 19. Формы делового общения.  
Тема 20. Социально-психологические законы управленческого общения.  
Тема 21. Искусство мотивации.  
Тема 22. Психологические техники управленческого общения.  
Тема 23. Психология делового общения руководителя.  
Тема 24. Психологические основы деловой беседы.  
Тема 25. Психологическая культура делового разговора.  
Тема 26. Психологические особенности делового общения.  
Тема 27. Психологические аспекты переговорного процесса.  
Тема 28. Психологические основы публичного выступления.  
Тема 29. Психологические основы деловой полемики.  
Тема 30. Умение убеждать.  
Тема 31. Социально-психологический климат коллектива.  
Тема 32. Социально-психологическое обеспечение управления коллективом.  
Тема 33. Психология принятия управленческих решений.  
Тема 34. Психологические особенности управленческих решений.  
Тема 35. Психология конфликта.  
Тема 36. Психологические особенности реализации функции контроля.  
Тема 37. Кадровая стратегия руководителя.  
Тема 38. Психология рекламы.  
Тема 39. Психологические особенности внедрения инноваций.  
Тема 40. Самоменеджмент руководителя.

### **Самостоятельная работа студентов при изучении дисциплины**

#### **ОГСЭ .05. Психология общения**

1. Профессиональная этика в сфере бизнеса.
2. Значение культуры речи в профессиональной карьере.
3. Психологические аспекты делового общения.

4. Роль делового этикета в моей будущей профессии.
5. Профилактика конфликтов в организации.
6. Этика делового общения традиционного общества.
7. Роль памяти в успешной профессиональной деятельности.
8. Хорошее выступление: как это делается.
9. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед.
10. Практические приемы убеждения.
11. Неформальные группы и управление ими.
12. Значение познавательных процессов (восприятия, мышления) в жизни человека, в профессиональной деятельности..
13. Успех делового общения.
14. Имидж делового человека.
15. Волевые черты характера и их значение в становлении профессиональной карьеры.
16. Эмоциональный мир человека.
17. Общение- основа человеческого бытия.
18. Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности.
19. Познавательная деятельность человека.
20. Познавательная роль ощущений и восприятий.
21. Значение внимания в повседневной жизни и профессиональной деятельности.
22. Профессиональная мотивация.
23. Коммуникативная культура менеджера.
24. Разрешение конфликтов в трудовом коллективе
25. Конфликт между руководителем и подчиненными.
26. Нормализация социально-психологического климата в трудовом коллективе.
27. Этика нейтрализации замечаний и защита от некорректных собеседников.
28. Особенности национальной этики. Этикет народов мира.

29. Составление характеристики с использованием словаря терминов.

30. Составление памятки по организации умственного труда, развитию памяти, внимания, мышления (на выбор).

31. Составление памятки «Поведение в стрессовой ситуации».

32. Составление словаря терминов по теме.

33. Составление памятки поведения в конфликтной ситуации.

34. Составление памятки «Этикет телефонного разговора», «Этикет вербального общения».

#### **Тематика домашних заданий:**

1. Описание типа личного темперамента.

2. Приведение примеров различных типов конфликтов.

3. Проведение опросов в параллельной студенческой группе.

4. Определение возможных мер по профилактике различных типов конфликтов.

5. Описание примеров индивидуальных и социальных конфликтов.

6. Описание традиций и обычаев других народов.

7. Разработка плана-проекта проведения мероприятия (по заданию преподавателя).

8. Решение ситуационных задач, связанных с решениями конфликтных ситуаций.

9. Построение и описание схемы структуры организации.