

«УТВЕРЖДАЮ»

И. о. директора института СПО

Моргачева Н. В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПЦ. 08** *Психология делового общения и конфликтология*

*код, специальность 43.02.16 Гостиничное дело*

углубленная  
(базовая, углубленная)

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности (43.02.16 Туризм и гостеприимство), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022г. №1100

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО *ОПЦ. 08 Психология делового общения и конфликтология.*

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» входит в перечень дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла профессиональной подготовки.

Рабочая программа разработана на кафедре психологии и педагогики

Зав. кафедрой: Добрин А.В..

Разработчик(и) рабочей программы: старший преподаватель Беляева Е.М.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология делового общения и конфликтология

#### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности или СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

#### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Шифр дисциплины по учебному плану – ОПЦ.08

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» входит в перечень дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла профессиональной подготовки.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций : ОК – 4, ОК – 5, ПК – 2.2.

#### **1.3. Цели и задачи дисциплины– требования к результатам освоения содержания дисциплины**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

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

**знать:**

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

**а) общих (ОК):**

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;  
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;  
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**  
**максимальной** учебной нагрузки обучающегося 72 часов, в том числе:  
**обязательной** аудиторной учебной нагрузки обучающегося 66 часов;

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>66</b>
в том числе:	
лекционные занятия	<b>46</b>
лабораторные занятия	*
практические занятия	<b>20</b>
контрольные работы	*
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	*
..... ..... <i>Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии (реферат, расчетно-графическая работа, домашняя работа и т.п.).</i>	*
<i>Промежуточная аттестация в форме(указать): зачет</i>	



Наименование разделов и тем	2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения».		часов	Уровень освоения
1	самостоятельная работа обучающихся		2	3
4 семестр				
Раздел 1. Введение в психологию общения.				
Тема 1.1. Психология общения как наука.	Содержание учебного материала		4	
	1	Психология общения как научная отрасль психологии. Объект, предмет изучения психологии общения. Задачи психологии общения. Наблюдение и беседа как методы исследования психологии общения.		1
	Практические занятия		2	
		Психология общения как научная отрасль психологии. Объект, предмет изучения психологии общения. Задачи психологии общения. Наблюдение и беседа как методы исследования психологии общения		1
Тема 1.2.Понятие общения в психологии.	Содержание учебного материала		6	
	1	Понятие общения. Содержание, цели, средства общения. Структура общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны). Функции общения. Виды и уровни общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Коммуникативные способности педагога.		1,2,3
	Практические занятия		2	
	1	Понятие общения. Содержание, цели, средства общения. Структура общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны). Составление таблицы «Виды общения по содержанию, целям, средствам».		2,3
	2	Функции общения. Виды и уровни общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Решение ситуационных задач. Формулирование аргументов о значимости общения в профессиональной деятельности.		2,3
Раздел 2.Содержание общения.				
Тема 2.1. Общение как обмен информацией между людьми.	Содержание учебного материала		6	
	1	Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения. Коммуникативные барьеры. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, заражение).		1, 2, 3
	Практические занятия		4	

	1	Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения. Игра «Телефон».		2,3
	2	Коммуникативные барьеры. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, заражение). Упражнения с элементами тренинга. Решение ситуационных задач.		2,3
<b>Тема 2.2. Общение как взаимодействие между людьми.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	Интерактивная сторона общения. Виды социальных взаимодействий. Стили взаимодействий. Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевой репертуар учителя по В. Леви. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса.		1,2,3
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Интерактивная сторона общения. Виды социальных взаимодействий. Стили взаимодействий. Решение ситуационных задач «Виды и стили социальных взаимодействий».		2,3
	2	Роли и ролевые ожидания в общении. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. Ролевой репертуар учителя по В. Леви. Выполнение упражнений с элементами тренинга, ролевая игра «В тридцатом царстве, в тридцатом королевстве».		2,3
<b>Тема 2.3. Общение как понимание и восприятие людьми друг друга.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Особенности восприятия людьми друг друга. Эффекты восприятия.		1, 2, 3
	<b>Практические занятия</b>		2	
<b>Тема 2.4. Механизмы межличностного восприятия.</b>	1	Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Особенности восприятия людьми друг друга. Эффекты восприятия.		2,3
	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	Идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие каузальной атрибуции, виды. Межличностная аттракция и ее уровни.		1,2,3
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1	Идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие каузальной атрибуции, виды. Межличностная аттракция и ее уровни.		2,3
<b>Раздел 3. Техники и приемы общения.</b>				
<b>Тема 3.1. Социально-психологические особенности коммуникации.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	Этические принципы общения. Активное и пассивное слушание. Понятие обратной связи. Значение обратной связи на уроке. Правила эффективного слушания.		1,2,3
	2	Понятие беседы. Особенности беседы с ребенком младшего школьного возраста. Беседа с родителями учеников. Деловая беседа, деловые переговоры. Возрастные, половые, индивидуально-типологические особенности партнеров и их учет в процессе беседы. Правила ведения беседы и деловых переговоров.		1,2,3

	3	Речевые способности педагога. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению.		1,2,3
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1	Этические принципы общения. Активное и пассивное слушание. Понятие обратной связи. Правила эффективного слушания. Исследование умений эффективного слушания при помощи опросника «Умеете ли Вы слушать?». Выполнение упражнений с элементами тренинга.		2,3
	2	Понятие беседы. Деловая беседа, деловые переговоры. Возрастные, половые, индивидуально-типологические особенности партнеров и их учет в процессе беседы. Правила ведения беседы и деловых переговоров. Выполнение упражнений с элементами тренинга.		2,3
	3	Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению. Заслушивание докладов и их анализ.		2,3
<b>Раздел 4. Психология конфликта.</b>				
<b>Тема 4.1. Конфликт как неэффективное общение.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Источники и причины возникновения конфликтов. Понятие о позитивном конфликте. Педагогические конфликты. Межличностный конфликт и его особенности. Виды межличностных конфликтов. Стадии и стили поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов.		1,2,3
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Источники и причины возникновения конфликтов. Понятие о позитивном конфликте. Педагогические конфликты. Решение ситуационных задач по определению видов конфликтов.		2,3
	2	Межличностный конфликт и его особенности. Виды межличностных конфликтов.		2,3



		<p>Стадии и стили поведения в конфликте. Решение ситуационных задач по определению стилей поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов. Выполнение упражнений с элементами тренинга «Способы разрешения конфликтов».</p>		
--	--	--	--	--

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Технические средства обучения: компьютерный класс, интерактивная доска, экран, проектор.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: индивидуальные рабочие места с ПК со следующим программным обеспечением:

- операционная система;
- пакет офисных программ, пакеты прикладных программ;
- браузер.

#### 3.4. Информационное обеспечение обучения.

##### Основные источники:

1. Психология общения. Энциклопедический словарь / под ред. А.А. Бодалев. - М.: Когито-Центр, 2011. - 600 с. - ISBN 978-5-89353-335-4; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86251> (27.05.2015).
2. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 420 с. - (Золотой фонд российских учебников). - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (27.05.2015).

##### Дополнительные источники:

1. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник / Г.М. Андреева. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2009.
2. Дубина, Л.В. Исследование невербальных средств коммуникации / Л.В. Дубина. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 175 с. - ISBN 978-5-504-00210-1; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140945> (27.05.2015).
3. Корягина, Н.А., Антонова, Н.В., Овсянникова, С.В. Психология общения. Учебник и практикум для СПО [Текст] / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – Издательство: Юрайт, 2015.
4. Панфилова, А.А. Психология общения. [Текст] / А.А. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
5. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 420 с. - (Золотой фонд российских учебников). - ISBN 978-5-238-01050-2 [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (27.05.2015).

#### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>.

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
Знать:	ОК – 4, ОК – 5, ПК – 2.2.	Темы рефератов, докладов,

<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul>		сообщений Задания для ролевой игры Комплект заданий для тестирования Задания для контрольной работы Вопросы к зачету
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>		

**4.1. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**  
**Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения**

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета. Зачет проводится в виде *собеседования*.

Вопросы к зачету:

1. Психология общения как научная отрасль психологии. Объект, предмет изучения психологии общения. Задачи психологии общения.
2. Наблюдение и беседа как методы исследования психологии общения.
3. Понятие общения. Содержание, цели, средства общения.
4. Структура общения, функции общения.
5. Виды и уровни общения. Взаимосвязь общения и деятельности.
6. Особенности общения детей младшего школьного возраста.
7. Коммуникативные способности педагога.
8. Коммуникативная сторона общения. Вербальные средства общения.

9. Невербальные средства общения.
10. Коммуникативные барьеры.
11. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, заражение).
12. Интерактивная сторона общения. Виды социальных взаимодействий. Стили взаимодействий.
13. Роли и ролевые ожидания в общении.
14. Ролевой репертуар учителя по В. Леви.
15. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса.
16. Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Эффекты восприятия. Восприятие учителя учениками.
17. Идентификация, эмпатия, рефлексия.
18. Межличностная аттракция.
19. Этические принципы общения.
20. Активное и пассивное слушание. Понятие обратной связи. Значение обратной связи на уроке. Правила эффективного слушания.
21. Понятие беседы. Особенности беседы с ребенком младшего школьного возраста.
22. Деловая беседа. Правила ведения беседы.
23. Речевые способности педагога.
24. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления.
25. Язык и стиль публичного выступления. Риторические приемы. Требования к выступлению.
26. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов.
27. Источники и причины возникновения конфликтов. Понятие о позитивном конфликте.
28. Педагогические конфликты.
29. Межличностный конфликт и его особенности. Виды межличностных конфликтов.
30. Стадии и стили поведения в конфликте.
31. Способы разрешения конфликтов.

**Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний (текущий контроль) по учебной дисциплине ОГСЭ 03. Психология общения**

**Комплект заданий для тестирования  
Тесты к разделу 1 и 2.**

***Вариант №1***

***Инструкция:* Выберите один или несколько правильных ответов.**

**1. Общение включает следующие аспекты:**

а) содержание; б) цель; в) социальную перцепцию; г) средства.

**2. Цель общения человека включает:**

а) информацию, передаваемую партнерами по общению; б) осуществление биологических нужд, познавательных, социальных, культурных и т.д. потребностей; в) переработку и расшифровку информации, передаваемой партнерами по общению; г) осуществление биологических потребностей.

**3. Коммуникативная сторона общения – это**

а) прием и передача информации; б) организация взаимодействия, обмен действиями; в) восприятие и познание людьми друг друга; г) обмен мимикой, жестами и телодвижениями.

**4. Кто из отечественных психологов рассматривал общение как фактор психического развития и условие саморегуляции?**

а) А.Н. Леонтьев; б) С.Л. Рубинштейн; в) Л.С. Выготский; г) Б.Г. Ананьев.

**5. Как называется одно из важных качеств личности, позволяющее человеку успешно общаться, конструктивно взаимодействовать с другими людьми?**

а) кооперативность; б) конкурентноспособность; в) импульсивность; г) коммуникабельность.

**6. Какая функция общения реализуется в познании и понимании человеком самого себя, утверждение себя в глазах других?**

а) формирующая; б) прагматическая; в) внутриличностная; г) подтверждения.

**7. Как называется общение, осуществляющееся с помощью естественных органов, данных человеку природой (речь, слух, зрение и т.д.)?**

а) опосредованное; б) непосредственное; в) косвенное; г) прямое.

**8. Какой тип общения предполагает открытое стремление партнера по общению подчинить себе другого, принудить к определенным действиям?**

а) манипулятивный; б) диалогический; в) конструктивный; г) императивный.

**9. Информация, проявляющаяся в форме приказа, указа, совета и т.п. – это**

а) побудительная информация; б) констатирующая информация; в) вопросительная информация; г) контролирующая информация.

**10. Когда возникает фонетический барьер в процессе общения?**

а) в ситуации использования участниками общения различных значений слов; б) в ситуации использования участниками общения невыразительной речи или речи с большим количеством слов-паразитов; в) в ситуации социально-культурных различий между общающимися; г) в ситуации, когда логика рассуждения говорящего слишком сложна для понимания или кажется неверной.

**11. К коммуникативным вербальным средствам общения не относятся –**  
а) речь; б) мимика; в) жесты; г) телодвижения.

**12. Знаково-символическая система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания в процессе общения – это**  
а) жесты; б) язык; в) речь; г) мимика.

### **Вариант №2**

**Инструкция:** Выберите один или несколько правильных ответов.

**1. С позиции социальных психологов, общение – это**

а) коммуникация; б) интеракция; в) социальная перцепция; г) коммуникабельность.

**2. Что понимается под социальной перцепцией?**

а) обмен информацией между общающимися людьми; б) процесс восприятия и познания людьми друг друга, установление взаимопонимания; в) организация взаимодействия между общающимися и обмен действиями; г) конструктивное решение конфликтов.

**3. Какая функция общения проявляется в процессе развития человека и его становления как личности?**

а) внутриличностная; б) прагматическая; в) подтверждения; г) формирующая.

**4. В зависимости от средств общения, оно может быть –**

а) мотивационным; б) вербальным; в) деятельностью; г) невербальным.

**5. Кодирование, передача, переработка и расшифровка информации, переданной в результате общения относятся к –**

а) к цели общения; б) к средствам общения; в) к содержанию общения; г) к средствам и содержанию общения.

**6. К невербальным средствам общения относятся:**

а) речь; б) жесты; в) мимика; г) телодвижения.

**7. В какой ситуации общения может возникнуть семантический барьер?**

а) в ситуации, когда общающиеся используют невыразительную речь или много слов-паразитов; б) в ситуации использования несоответствующего стиля речи говорящего самой ситуации общения; в) в ситуации использования различных значений слов; г) в ситуации, когда логика рассуждения непонятна или неверна.

**8. Как осуществляется передача информации?**

а) непосредственно; б) опосредованно; в) вербально; г) невербально.

**9. К какому виду общения относится передача информации в тексте, чертеже, схеме?**

а) непосредственному; б) опосредованному; в) вербальному; г) прямому.

**10. Констатирующая информация проявляется в форме сообщения и предполагает непосредственное изменение поведения человека.**

а) верно; б) по-разному; в) неверно; г) в зависимости от ситуации общения.

**11. К звуковым характеристикам речи относятся –**

а) интонация; б) пауза; в) темп; г) тональность.

**12. К выразительным характеристикам речи относятся –**

а) интонация; б) тембр; в) тональность; г) разделительные звуки.

Ответы: 1. а, б, г; 2. б; 3. г; 4. б, г; 5. в; 6. б, в, г; 7. в; 8. а, б, в, г; 9. б, в; 10. в; 11. г; 12. а

### **Вариант №3**

**Инструкция:** Выберите один или несколько правильных ответов.

**1. Формирование и развитие контактов между членами группы, вызываемое требованиями общественной деятельности – это**

а) социальный интеллект; б) речь; в) язык; г) общение.

**2. Интерактивная сторона общения предполагает:**

а) прием и передачу информации; б) организацию взаимодействия и обмен действиями; в) восприятие и понимание друг друга в процессе общения; г) взаимодействие и понимание в процессе общения.

**3. Какая из сторон общения наиболее важная?**

а) коммуникативная; б) интерактивная; в) перцептивная; г) все три стороны.

**4. Диалогический тип общения предполагает:**

а) равноправие партнеров по общению; б) скрытое принуждение к изменению поведения партнера по общению; в) открытое изменение поведения партнера по общению; г) уважение партнера по общению и взаимопонимание.

**5. Вербальное общение характерно:**

а) для всех живых существ, обладающих психикой; б) для высокоорганизованных животных и человека; в) для человека; г) для высокоорганизованных животных.

**6. По содержанию общение может быть:**

а) биологическое; б) социальное; в) материальное; г) когнитивное.

**7. Прагматическая функция общения предполагает:**

а) взаимодействие людей в совместной деятельности, отражает потребности и мотивы общения; б) помогает человеку познать, понять и утвердить себя в глазах других; в) развивает человека как личность; г) помогает принимать определенные решения.

**8. Форма общения с помощью языка жестов называется –**

а) опосредованная; б) вербальная; в) непосредственная; г) невербальная.

**9. Логический барьер возникает в тех случаях, когда**

а) рассуждения говорящего слишком сложны для понимания или не понятны; б) несоответствие стиля речи говорящего и ситуации общения; в) участники

общения используют разные значения слов; г) используется невыразительная речь.

**10. Человека, принимающего информацию, называют**

а) коммуникатором; б) активизатором; в) реципиентом; г) донором.

**11. К коммуникативным вербальным средствам общения не относятся –**

а) речь; б) мимика; в) жесты; г) телодвижения.

**12. Знаково-символическая система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания в процессе общения – это**

а) жесты; б) язык; в) речь; г) мимика.

Ответы: 1.г; 2.б; 3.г; 4.а,г; 5.в; 6.а,в,г; 7.а; 8.г; 9.а; 10.в; 11.б,в,г; 12.в

#### **Тесты к разделу 4.**

**Инструкция:** выберите только один правильный ответ.

1. Конфликт, способствующий принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений –

А) деструктивный

Б) конструктивный

В) может быть конструктивным и деструктивным

Г) нет правильного ответа

2. Конфликт потребностей, мотивов, целей, ценностей, чувств внутри самой личности –

А) межличностный

Б) внутриличностный

В) личностно-групповой

Г) групповой

3. Открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации –

А) внутриличностный конфликт

Б) межличностный конфликт

В) межгрупповой конфликт

Г) нет правильного ответа

4. К конструктивным функциям конфликта относят:

А) познавательную, функцию развития, инструментальную, перестроющую

Б) познавательную, инструментальную, разрушительную, функцию развития

В) инструментальную, перестроющую

Г) нет правильного ответа

5. Стиль поведения в межличностном конфликте, предполагающий настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства –



А)уклонение

Б)противоборство

В)приспособление

Г)компромисс

6.Совместное выступление сторон для решения проблемы –

А)приспособление

Б)уклонение

В)сотрудничество

Г)противоборство

7.Конфликт между подчиненным и руководителем –

А)групповой

Б)межличностный

В)лично-групповой

Г)внутриличностный

8.Столкновении различных социальных общностей – классов, наций, государств, социальных институтов и т.д. –

А)межличностный конфликт

Б)социальный конфликт

В)внутриличностный конфликт

Г)нет правильного ответа

9.Конфликт, препятствующий эффективному взаимодействию и принятию решений –

А)конструктивный

Б)деструктивный

В)приспособительный

Г)нет правильного ответа

10.Самый распространенный конфликт –

А)лично-групповой

Б)межгрупповой

В)внутриличностный

Г)межличностный

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ  
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на \_\_\_\_/\_\_\_\_ уч. год.

\_\_\_\_\_ До  
полнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры \_\_\_\_\_ протокол №  
\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_