



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГПОУ «СПК»



«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

ОПЦ. ОБЩИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Для студентов, обучающихся по специальности
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
(углубленная подготовка)

Сыктывкар, 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

код 43.02.16	наименование специальности Туризм и гостеприимство
------------------------	--

(программа подготовки специалистов среднего звена базовой подготовки)

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1	Валеева Наталья Ивановна	соответствие	преподаватель

17
[число]

мая
[месяц]

2024
[год]

Рекомендована
предметно-цикловой комиссией преподавателей
частных методик дошкольного образования
Протокол № 9 от «27» мая 2024 г.

Рассмотрена
научно-методическим советом ГПОУ
«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»
Протокол № 4 от «10» июня 2024 г.

Содержание программы учебной дисциплины

1.	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	7
3.	Условия реализации учебной дисциплины	10
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	14

1. ПАСПОРТ рабочей программы учебной дисциплины

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

[наименование дисциплины в соответствии с ФГОС]

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

43.02.16

[код]

Туризм

[наименование специальности полностью]

укрупненной группы специальностей

43.00.00

Сервис и туризм

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована

только в рамках реализации специальности

43.02.16

Туризм

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Данная учебная дисциплина входит:

в обязательную часть циклов ППССЗ

Общий профессиональный цикл

в вариативную часть циклов ППССЗ

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Рабочая программа учебной дисциплины ориентирована на достижение следующих целей:

1. формирование основ психологических знаний в области делового общения и конфликтологии;
2. создание условий для развития коммуникативной компетентности, личностного роста будущего специалиста.

Задачи:

1. вооружение будущих специалистов необходимыми знаниями в области психологии делового общения и конфликтологии;
2. формирование гуманистического научного мировоззрения;
3. воспитание профессиональной направленности, интереса к профессиональной деятельности, стремление изучать особенности межличностного общения;
4. развитие умения применять теоретические знания на практике, умения анализировать и обобщать результаты исследований, делать на их основе выводы.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

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

знать/понимать:

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

использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для:

1. применения в будущей профессиональной деятельности.
2. установления эффективных взаимоотношений с окружающими людьми

В результате изучения дисциплины

Психология делового общения и конфликтология

[наименование учебной дисциплины в соответствии с ФГОС]

обучающийся должен освоить общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции.

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

всего часов

43

 в том числе

максимальной учебной нагрузки обучающегося

43

 часов, в том числе

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося

41

 часов,

самостоятельной работы обучающегося

2

 часов;

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

№	Вид учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	43
2	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	43
в том числе:		
2.1	лекции	20
2.2	семинарские и практические работы	12
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
4	Промежуточная аттестация (экзамен)	9
в том числе:		
	Итоговая аттестация в форме экзамена	3 семестр
	Итого	43

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Наименование дисциплины

Номер разделов и тем	Наименование разделов и тем Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	
Раздел 1.	Психологическая сущность общения			
Тема 1.1.	Методологические аспекты исследования общения			ОК. 1, 2, 4, 8, 9
Лекции		2		
Содержание учебного материала				
1	Категория «общения» в психологии		1	
2	Цели и функции общения, виды общения		1	
3	Структура общения		1	
Семинарские (практические) занятия				
Лабораторные работы				
Контрольные работы				
Раздел 2.	Психологическая структура общения			
Тема 2.1.	Коммуникативный компонент общения			ОК. 1, 2, 3, 4, 5, 6
Лекции		5		
Содержание учебного материала				
1	Вербальная коммуникация	2	1	
2	Невербальные средства общения	2	1	
3	Коммуникативные барьеры	1	1	
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Слушание в межличностном общении	1	2,3	
	Тема 2. Оптико-кинетические, проксемические, акустические средства коммуникации (интерпретация)	1	2,3	
	Тема 3. Способы и приемы преодоления барьеров в общении	1	2,3	
Лабораторные работы				
Контрольные работы				
Самостоятельная работа студентов	Задание. Разработать правила и приёмы эффективного слушания	0,5	2,3	
	Изучить советы Р. Ганнинга по составлению письменного текста	0,5	2	
Тема 2.2.	Перцептивный компонент общения			ОК. 1, 2, 3, 6
Лекции		1		
Содержание учебного материала				
1	Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания в общении	1	1	
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении	1	2,3	
Лабораторные работы				
Контрольные работы				
Тема 2.3.	Интерактивный компонент общения			ОК. 1, 2, 3, 6
Лекции		1		
Содержание учебного материала				

1	Интерактивная сторона общения. Стратегии и тактики взаимодействия		1	1	
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Трансактный анализ взаимодействия		1	2,3	
Лабораторные работы					
Контрольные работы					
Самостоятельная работа студентов	Задание. Заполнение таблицы «Позиции Родителя, Взрослого, Ребенка»		0,5	2	
Раздел 3.	Конфликтология				ОК. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9
Тема 3.1.	Конфликтное общение				
Лекции			8		
Содержание учебного материала					
1	Конфликты. Виды и типы конфликта			1	
2	Источники, причины конфликтов и стадии их протекания			1	
3	Способы разрешения конфликтов			1	
4	Методы управления конфликтами			1	
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Определение уровня конфликтности личности. Тема 2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях Тема 3. Разрешение конфликтных ситуаций в межличностном общении. Дневник конфликтных ситуаций		1 1 1	2,3 2,3 2,3	
Лабораторные работы					
Контрольные работы					
Раздел 4.	Этика и культура делового общения				ОК. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
Тема 4.1.	Психологическая и коммуникативная компетентность в деловом общении				
Лекции			1		
Содержание учебного материала					
1	Этика, этикет, репутация и культура общения		1	1	
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Методы и приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Тема 2. Коммуникативная компетентность		1 1	2,3 2,3	
Лабораторные работы					
Контрольные работы					
Тема 4.2.	Публичное выступление				ОК. 1, 2, 3, 4, 5, 6
Лекции			2		
Содержание учебного материала					
1	Основные этапы подготовки к выступлению		1	1	
2	Структура выступления		1	1	
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Приемы управления вниманием Тема 2. Невербальная сторона публичного выступления		1 1	2,3 2,3	
Лабораторные работы					
Контрольные работы					
Самостоятельная работа студентов	Задание. Разработать схему подготовки к выступлению, дать советы начинающему оратору		0,5	2,3	
Промежуточная аттестация			9		
Всего			43		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин

лаборатории информатики и информационно-коммуникационных технологий;

зала библиотека;
читальный зал с выходом в сеть Интернет.

3.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	доска для мела	+
	раздвижная демонстрационная система	
	Печатные пособия	
	Тематические таблицы	+
	Портреты	
	Схемы по основным разделам курсов	+
	Диаграммы и графики	
	Атласы	
	Цифровые образовательные ресурсы	
	<i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i>	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Экранно-звуковые пособия	
	Видеофильмы	+
	Слайды (диапозитивы) по разным разделам курса	
	Аудиозаписи и фонохрестоматии	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование)	
	<i>(заполняется при наличии в программе лабораторных или практикумов)</i>	

Технические средства обучения

[заполняется при наличии в кабинете в соответствии со спецификацией]

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Технические средства обучения (средства ИКТ)	
	Телевизор с универсальной подставкой	+
	Видеомагнитофон (видеоплейер)	+
	Аудио-центр	
	Мультимедийный компьютер	+

	Сканер с приставкой для сканирования слайдов	
	Принтер лазерный	
	Цифровая видеокамера	
	Цифровая фотокамера	
	Слайд-проектор	
	Мультимедиа проектор	+
	Стол для проектора	
	Экран (на штативе или навесной)	+

3.3. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

В целях реализации компетентного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, психологические и иные тренинги, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллект-карты, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, знаково-контекстное обучение, проектное обучение, олимпиада, лабораторные опыты, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

3.4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные печатные источники (2-3 издания)

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Бороздина Г.В. Психология общения: Учебник и практикум для СПО	2022	Реком.
	Захарова И.В. Психология делового общения	2019	Реком.
2.	Корягина Н.А. Психология общения: Учебник и практикум для СПО	2022	Реком.
3.	Лавриненко В.Н. Психология общения: Учебник и практикум для СПО	2022	Реком.
4.	Логутова Е.В. Психология делового общения	2020	Реком.
5.	Маслова Т.А. Психология общения	2019	Реком.
6.	Столяренко, Л.Д. Психология общения [Текст]: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Изд. 5-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2020. – 317 с. – (Среднее профессиональное образование)	2020	Реком.

Ресурсы Интернет

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека

<http://window.edu.ru/window/library>

Электронная библиотека учебно-методической литературы для общего и профессионального образования.

Библиотека Гумер - гуманитарные науки

<http://www.gumer.info/>

Коллекция книг по социальным и гуманитарным и наукам: истории, культурологии, философии, политологии, литературоведению, языкознанию, журналистике, психологии, педагогике, праву, экономике и т.д.

PSYLIB: Психологическая библиотека «Самопознание и саморазвитие»

<http://psylib.kiev.ua/>

<http://www.psylib.org.ua/books/index.htm>

Полные тексты публикаций по следующим темам: психология, философия, религия, культурология. Также на сайте вы найдете подборку ссылок на ресурсы Интернета, связанные с психологией и смежными областями знания.

Детская психология

<http://www.childpsy.ru>

Интернет-портал предназначен для специалистов в области детской психологии и содержит большую коллекцию публикаций по перинатальной, педагогической, специальной, дифференциальной, социальной и другим отраслям психологии. Виды материалов: научные статьи, рецензии, книги, методические разработки, справочные материалы. Информационное наполнение включает более чем 1000 статей, более чем 1000 книг и учебников, более 1000 аннотаций к зарубежным статьям, более 2500 авторефератов диссертационных исследований.

Электронная библиотека социологического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова

<http://lib.socio.msu.ru/l/library>

Содержит фундаментальные труды классиков социологии, учебно-методическую и справочную литературу по социологии и социальным наукам, а также электронные публикации преподавателей, аспирантов и студентов факультета.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Банк средств для оценки результатов обучения

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

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно при ежегодном обновлении банка средств. Количество вариантов зависит от числа обучающихся.

Код компет ающих	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Освоенные умения		
У1.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	решения психологических задач на практических занятиях, проведение игр и упражнений в тренинговой работе
У2.	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	диагностическое тестирование по темам «Методы исследования личности», «Определение видов общения», «Умения взаимодействовать», «уровень конфликтности личности»; проведение игр и упражнений в тренинговой работе
	Усвоенные знания		
31.	взаимосвязь общения и деятельности	иметь представления о взаимосвязи общения и деятельности	сочинение
32.	цели, функции, виды и уровни общения	иметь представления о целях, функциях, видах и уровнях общения	проверочная работа по разделу «Психологическая сущность общения»
33.	роли и ролевые ожидания в общении	иметь представления о роли и ролевых ожиданиях в общении	проверочная работа по теме «Роль и ролевые ожидания в общении»
34.	виды социальных взаимодействий	усвоить знания о видах социальных взаимодействий	проверочная работа по теме «Интерактивная сторона общения»
35.	механизмы взаимопонимания в общении	знать различные механизмы взаимопонимания в общении	тест по теме «Механизмы взаимопонимания в

			общении»
36.	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	знать различные техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	проверочная работа по теме «Техники активного слушания», подбор игр и упражнений
37.	этические принципы общения	иметь представления об этических принципах общения	правила эффективного общения
38.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	усвоить знания об источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов	решения психологических задач на практических занятиях, диагностическое тестирование с рекомендациями
	Общие компетенции		
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	умение обосновывать выбор своей будущей профессии, ее преимущества и значимость на современном рынке труда России.	текущий контроль в форме беседы, сочинения на темы «Значение общения в жизни человека», «Значение общения в моей профессиональной деятельности»
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	знание личностных особенностей, их учет в организации собственной деятельности, оценивании результата деятельности, её эффективности	выполнение лабораторных работ, анализ результатов диагностирования
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	умение применять знания психологии общения при решении задач в нестандартных ситуациях.	анализ результатов диагностирования, решение психологических задач по всему курсу
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	знания закономерностей общения, представление о значимости своей профессии, умение находить аргументы для обоснования своей точки зрения	проверочная работа по теме «Методологические аспекты исследования общения», обратная связь в тренингах
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования	владение информационно - коммуникационными технологиями и их применение в процессе выполнения различного рода	текущий контроль в форме докладов, создания презентаций по изучаемым темам

	профессиональной деятельности	заданий по изучаемой дисциплине	
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	умение работать в команде, умение работать с коллегами, руководством, потребителями (с однокурсниками, с руководителями на практике, с потребителями услуг во время производственной практики)	текущий контроль в форме тренингов, дискуссий, практических занятий
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	умение анализировать результаты собственной деятельности, отвечать за полученные результаты	текущий контроль в форме тренингов, дискуссий, практических занятий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	умение анализировать результаты собственной деятельности, умение определять дальнейшую стратегию развития	текущий контроль в форме тренингов, дискуссий, практических занятий
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	умение осуществлять профессиональную деятельность в условиях изменения её целей, содержания, смены технологий	текущий контроль в форме тренингов, дискуссий, практических занятий

4.2 Примерный перечень вопросов и заданий для проведения промежуточной аттестации

Проверочный тест Примерные вопросы

1. Выберите правильное определение понятия общения:
 - а) это обмен информацией между людьми, их взаимодействие;
 - б) это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера;
 - в) это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, действиями, восприятие и понимание партнерами друг другом;
 - г) это процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата.
2. Выделяются следующие стороны общения:
 - а) коммуникативная;
 - б) модальная;
 - в) инструментальная;
 - г) перцептивная;
 - д) интерактивная.
3. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:
 - а) жесты, мимику, пантомимику;
 - б) тональность, диапазон голоса;
 - в) контакт глаз;
 - г) социальную и индивидуальную дистанцию.
4. О какой функции общения В. Н. Панферов писал, что она направлена на прием и хранение информации, служит целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта:
 - а) о конативной;
 - б) о креативной; в) о коммуникативной;
 - г) о регуляторной;
 - д) о информационной?
5. «Эффект ореола» означает:
 - а) влияние общего впечатления о другом человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности;
 - б) щедрую, излишнюю благожелательность при восприятии другого человека;
 - в) перенесение качеств группы на личность;
 - г) повышенную внушаемость.
6. Автор, выделивший основные дистанции взаимодействия:
 - а) К. Роджерс;
 - б) А. А. Бодалев;
 - в) К. Левин;
 - г) Э. Холл.
7. Какой вид общения характеризуется обменом какими-либо знаниями:
 - а) материальный;
 - б) когнитивный;
 - в) мотивационный;
 - г) деятельностный;
 - д) непосредственный?
8. Для стратегии «избегание» характерно:

- а) стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку;
- б) жертвование собственными интересами ради интересов другого человека;
- в) отсутствие как стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и тенденции к достижению собственных целей;
- г) стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки.
9. То, как индивид объясняет поведение людей (или свое собственное), обозначается термином: а) локус контроля;
- б) каузальная атрибуция;
- в) аттракция;
- г) проекция.
10. Автором теории социального обмена является:
- а) Дж. Хоманс;
- б) У. Шутц;
- в) А. Бандура;
- г) К. Хорни.
11. Внушение – это:
- а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;
- б) целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого;
- в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
- г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.
12. Что из ниже перечисленного не является фундаментальной ошибкой каузальной атрибуции: а) тенденция переоценивать роль ситуативных факторов и недооценивать влияние личностных факторов;
- б) ошибка «ложного согласия»;
- в) ошибка неравных возможностей ролевого поведения;
- г) игнорирование информационной ценности неслучившегося?
13. Аттракция – это:
- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств;
- б) особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства;
- в) приписывание причин поведению другого человека;
- г) процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте.
14. Какая транзакция может указывать на конфликт:
- а) дополнительная;
- б) двойная;
- в) пересекающаяся;
- г) угловая?
15. Что такое эмпатия:
- а) стресс;
- б) сопереживание;
- в) расслабление;
- г) спор
- д) конфликт?
16. Студентам предлагалось на глаз определить рост человека (одного и того же). В одной группе студентов он был представлен как профессор, во второй – как доцент, а в третьей – как лаборант. О каком виде стереотипа в данном случае идет речь:
- а) о конституционально-антропологическом;
- б) о статусном;
- в) о вербально-поведенческом;

г) об этнонациональном?

17. В чем заключается сущность социальной перцепции:

а) в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;

б) в сознательном целенаправленном, неаргументированном воздействии одного индивида на другого или на группу людей;

в) в передаче эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;

г) в привлечении к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;

д) в восприятии предметов окружающего мира?

18. Что такое внутригрупповой фаворитизм:

а) образное восприятие человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;

б) сознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей;

в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;

г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;

д) процесс, который заключается в тенденции благоприятствовать в социальном восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой;

е) процесс взаимного предпочтения одних людей другими?

19. Невербальная коммуникация представляет собой:

а) процесс одностороннего понимания определенных жестов, поз, мимики одного человека другим;

б) обмен информацией между людьми, их взаимодействие;

в) движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика;

г) обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретация.

20. Движения рук или кистей рук называются:

а) позы;

б) мимика;

в) жесты;

г) пантомимика;

д) проксемика.

21. Убеждение – это:

а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;

б) сознательное или несознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо;

в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;

г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

22. Чаще всего выделяют три основные репрезентативные системы:

а) аудиальная;

б) обонятельная;

в) визуальная;

г) кинестетическая;

д) фрагментарная.

23. Слово интеракция с английского языка переводится как:

а) сопереживание;

- б) проецирование;
- в) самооценка;
- г) взаимодействие;
- д) эмпатия.

24. Участники общения стараются понять друг друга, у них существуют взаимопонимание, равноправие и уважение. При таком общении создается максимум возможностей для самораскрытия и саморазвития. О какой стратегии общения идет речь:

- а) о манипулятивной;
- б) о диалогической;
- в) о конформной;
- г) об альтруистической;
- д) об авторитарной?

25. Конфликт – это:

а) сложившийся стереотип или способ поведения, возможность осуществления которого в определенной ситуации приобретает силу потребности;

б) противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах;

в) качество личности, проявляющееся в поведении как асоциальное, неприемлемое в обществе; г) столкновение двух сил в процессе борьбы.