УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОЛЛЕДЖ «ТИСБИ»

Согласовано:
Зам. директора по УР_____
В.К.Сафина
«26»_____08_____2023 г.

Утверждаю:
Директор_____
Т.Т.Федорова
«25»_____08_____2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

учебной дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

Программа подготовки специалистов среднего звена

по специальности

38.02.06 Финансы

Казань 2023

1. Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Психология общения.

ФОС включают контрольно-оценочные материалы для проведения текущего и итогового контроля.

ФОС разработаны на основании:

Программы подготовки специалистов среднего звена по специальности Финансы;

рабочей программы учебной дисциплины Психология общения.

2. Паспорт оценочных средств

Основной целью оценки освоения дисциплины является оценка умений и знаний.

Таблица 1

Оценка результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Основные показатели оценки результатов**
У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	- грамотно формулировать и вербализовать собственные мысли; - использовать в своей профессии приемы социально – психологического воздействия; - учитывать особенности взаимодействия внутри коллектива;
У2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- понимать сущность собственной деятельности; - анализировать внутригрупповые отношения, личностные особенности, как свои, так и сотрудников с целью их совершенствования;
З1. Взаимосвязь общения и деятельности.	- основные понятия психологии делового общения;
З2. Цели, функции, виды и уровни общения.	- основные виды, цели, функции и структурные компоненты общения;
З 3. Роли и ролевые ожидания в общении.	- закономерности взаимодействия в трудовых коллективах;
З4. Виды социальных взаимодействий.	- основные направления в психологии делового общения;

35. Механизмы взаимопонимания в общении.	- основные составляющие и специфику психологии делового общения;
36. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	- основные правила слушания, правила ведения делового общения; - этапы делового общения.
37. Этические принципы общения.	- основные правила делового и светского этикета;
38. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- структуру конфликта и его психологические особенности; - основные стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях.

Оценка формирования компетенций осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, выполнение контрольных работ, семинаров, выполнение самостоятельных работ и др.

Таблица 2

Распределение типов контрольных заданий по компетенциям

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или групп компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Предмет: Личность. Основные понятия	ПК 4.4 ОК 1-9	Тестирование, устный опрос
2	Общение и его функции. Виды общения. Вербальное – невербальное общение	ПК 4.4 ОК 1-9	Тестирование, устный опрос, практическое занятие
3	Конфликтология	ПК 4.4 ОК 1-9	Тестирование, устный опрос, самостоятельная работа

3. Задания для оценки освоения дисциплины

Вариант 1

1. Человек, который направляет информацию, называется:
А) Реципиент
Б) Собеседник
В) Оппонент
Г) Коммуникатор

2._____ сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами
А) Коммуникативная
Б) Инициативная
В) Интерактивная
Г) Перцептивная

3. Совокупность процессов, обеспечивающих восприятие, запечатление, хранение и воспроизведение информации, называется…
А) Волей
Б) Памятью
В) Вниманием
Г) Эмоциями

4. Рефлексия - это…
А) Взаимодействие, взаимное влияние людей в различных социальных группах
Б) Сознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению
В) Сознание и глубокое понимание человеком чувств, переживаемых другими людьми
Г) Уподобление или отождествление себя в отношении других людей

5. Мышление- это…
А) Формирующиеся в деятельности на основе задатков индивидуальнопсихологические особенности
Б) Процесс обобщенного и опосредованного познания окружающей действительности ее преобразование
В) Высокая степень одаренности, реализационная человеком в определенной области
Г) Одно из человеческих качеств , которое потенциально заложено у человека с рождения

6. Общая психология изучает общие закономерности…
А) Поведение личности
Б) норм поведения человека
В) Человеческой психики

Г) Поведения индивида

7. Вид устойчивых, индивидуально-избирательных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их участников, взаимными ожиданиями ответных чувств - это…
А) Симпатия
Б) Антипатия
В) Любовь
Г) Дружба

8. Вид эксперимента, основанный на моделированной деятельности, называется
А) Естественный
Б) Ситуационный
В) Констатирующим
Г) Лабораторным

9. Главной задачей коммуникации выступает достижение социальной …
А) Нормы
Б) Деятельности
В) Группы
Г) Общности

10. Вид опроса, состоящий из набора вопросов, проводящийся в форме живой беседы, содержание, которого может быть запрограммировано, называется…
А) Интервью
Б) Беседой
В) Анкетированием
Г) Социометрией

11. То, что обеспечивает человеку, как субъективное удовлетворение, так и самореализацию при адекватном восприятии и принятии реальности, называют…
А) Статистической нормой
Б) Групповой нормой
В) Индивидуальной нормой
Г) Социальной нормой

12. Сущность позиции _____ по отношению к лицам с психическими и физическими недостатками заключается в создании условий для максимально возможного развития и актуализации аномальными людьми их способностей с целью включения их в процесс труда и общественную жизнь
А) Интеграции

Б) Преувеличенной заботливостью
В) Изоляции
Г) Социальной ценности

13. Приобщение человека с ограниченными возможностями здоровья к общественно полезному труду, чтобы инвалид не был обузой для общества, характерно для позиции…
А) Изоляции
Б) Социальной ценности
В) Интеграции
Г) Преувеличенной заботливости

14. Восстановление способности, пригодности к труду – это…
А) Абилитация
Б) Изоляция
В) Маргинализация
Г) Реабилитация

15. Возраст отдельного человека, начиная с момента зачатия и до конца жизни – это…
А) Условный возраст
Б) Хронологический возраст
В) Абсолютный возраст
Г) Биологический возраст

16. Установите соответствия жизненной позиции пожилых людей и стиля поведения
1) Конструктивная позиция а) ищут помощи, чувствуют себя несчастными
2) Защитная позиция б) позитивно относятся к жизни, из старости проблему не делают, ищут контактов
3) Зависимая позиция в) держаться замкнуто, отгораживаются от людей, старость воспринимают с негодованием
Ответ: 1-б; 2-а; 3-в.

17. Особенности геронтогенеза:
А) Эгоцентризм
Б) Усиление чувства одиночества
В) Усиление чувства неполноценности
Г) Признание себя старым

18. В соответствии с квалификацией Европейского регионального бюро старость наступает с:
А) 60лет
Б)65лет
В) 70лет

Г) 75лет

19. Европейское региональное бюро определяет пожилой возраст у мужчин с:
А) 55 до 74 лет
Б) 61 до 74 лет
В) 67 до 82 лет
Г) 90 лет

20. Основным новообразованием старости считают:
А) Деспотизм
Б) Автономность
В) Мудрость
Г) Негативизм

Вариант 2

1. Корректировка целей, мотивов и потребностей лиц пожилого возраста происходит каждые
А) 5 лет
Б) 10 лет
В) 15 лет
Г) 20 лет

2. Состояние личности, связанное с дефицитом того, что требуется организму, называется
А) Менталитетом
Б) Потребностью
В) Целью
Г) Подражанием

3. Бессознательное (по З.Фрейду) – это:
А) Неактуализированный прошлый опыт
Б) Архетипы
В) Вытесненные переживания
Г) смещение

4. Осмысление прожитого является ведущей деятельностью в:
А) Предпенсионном возрасте
Б) Период выхода на пенсию
В) Период собственно старости
Г) Период долгожительства

5.Дополните. Индивидуальное право человека на добровольную смерть – это... эвтаназия.

6. Человек, воздействующий на группу с помощью системы официально закрепленных за ним прав и санкций, называется…

А) Личностью
Б) Индивидом
В) Руководителем
Г) Лидером

7. Человек, занимающий определенное положение в обществе, выполняющий определенную общественную полезную деятельность и отличающийся своими индивидуально- и социально- психологическими особенностями – это…
А) Активист
Б) Индивидуум
В) Личность
Г) Индивид

8. Функция группового мнения, посредством которой оказывается влияние на всех членов группы в интересах совместной деятельности – это функция…
А) Информационная
Б) Воздействия
Б) Оценочная
Г) Коммуникативная

9. Факторы отношений связаны с …
А) Принципами, которые мы провозглашаем или отвергаем
Б) Чувство удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия
В) Возникновением угрозы безопасности
Г) Политическими у культурными ценностями

10. Ущемление интересов, возникновение угрозы безопасности относится к _____ факторам
А) Поведенческим
Б) Информационным
В) Структурным
Г) Ценностным

11. Типология личности, предложенная К.Леонгардом, связанная с особенностями общения человека с окружающими людьми, когда людям свойственна очень низкая контактность, замкнутость, сдержанность, принципиальность, упрямство, называется…
А) Интровертированной
Б) Демонстративной
В) Эмотивной
Г) Тревожной

12. Терпимость по отношению к другим людям, их позициям и мнениям – это…

А) Толерантность
Б) Агрессивность
В) Активность
Г) Уступчивость

13. Термин «идентификация» со стороны восприятия означает…
А) Уподобление себе подобному
Б) Изменение каких-либо характеристик собеседника
В) Оценивание поведения собеседника
Г) Отрицание чужой точки зрения

14. Стремление человека к установлению позитивных социальных связей с другими людьми – это мотивация
А) Принадлежности к группе
Б) К достижениям
В) Компетентности
Г) Власти

15. Статус индивида, определяемый совокупностью различных социальных и экономических показателей: доходом, социальным происхождением, образованием, профессиональным престижем, называется…
А) Социоэкономическим статусом
Б) Приобретенным статусом
В) Профессионально-должностным статусом
Г) правовым статусом
16. Средство невербального общения, связанное с пожатием рук, хлопаньем партнера по плечу – это…
А) Лингвистика
Б) Акустика
В) Такесика
Г) Пантомимика

17. Общность, к которой человек реально принадлежит – это группа
А) Членства
Б) Референтная
В) Вертикальная
Г) Горизонтальная

18. Неделимость, целостность и генотипические особенности человека как представителя рода выражает понятие…
А) Индивида
Б) Индивидуальности
В) Личности
Г) Субъекта деятельности

19. К признакам благоприятного социально-психологического климата не относят…
А) Высокую требовательность друг к другу
Б) Свободное выражение собственного мнения
В) низкую информативность членов коллектива
Г) Доброжелательную деловую критику

20. Укажите правильные утверждения из основных правил этикета, соблюдаемые при разговоре с людьми, имеющими различные виды инвалидности:
А) Во время долгого разговора можно слегка опираться на инвалидную коляску, в которой находится ваш собеседник

Б) Знакомясь с инвалидом, вполне естественно пожимать ему руку, даже если он пользуется протезом или ему больно двигать рукой
В) Во время разговора с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, желательно расположиться так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне
Г) Нельзя использовать слова «увидимся», «видели», «посмотрим», или фразы подобные: « вы слышали об этом», в разговоре с людьми , которые не могут видеть или слышать
Д) Разговаривая с людьми, имеющими нарушение слуха, необходимо обращаться к сопровождающему или сурдопереводчику, который присутствует при разговоре

Критерии оценки
0-1 ошибка – 5 баллов
2-3 ошибки– 4 балла
4-6 ошибок – 3 балла;
7-8 ошибок – 2 балла;
9 – 10 ошибок –1 балл;
Более 10 ошибок – 0 баллов.

Задание в устной форме к зачёту:
1.Предмет психологии.
2.Детерминация психического развития.
3.Задатки и способности.
4.Структура психики.
5.Характеристика познавательных процессов.
6. Психические состояния и их характеристики.
7. Виды межличностного взаимодействия.
8. Ощущения и их характеристика.
9. Разница между ощущением и восприятием.
10. Психологические особенности восприятия у разных людей.
11. Память и её виды.

12. Эмоциональные процессы и их характеристика.
13. Психология делового общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная сторона общения.
14. Особенности общения с детьми и подростками.
15. Эмоционально-личностные особенности в детстве и подростковости.
16. Особенности общения с лицами пожилого возраста.
17. Эмоционально-личностные особенности в старости.
18. Особенности общения с инвалидами.
19. Основные социально-психологические проблемы инвалидов. Социально-психологическая реабилитация инвалидов.
20. Типы приспособления человека с ограниченными возможностями к ситуации инвалидности.
21. Психологический климат коллектива. Понятие коллектива, факторы, влияющие на психологический климат коллектива.
22. Структурные элементы конфликта. Классификация конфликта.
23. Способы разрешения конфликтов. Методы профилактики конфликтов.
24. Профессиональная этика социальной работы. Мораль. Функции морали.
25. Способы влияния на эмоциональное состояние клиента.
26. Профессиональное выгорание. Причины, проявления.
27. Профилактика профессионального выгорания.
28. Стресс, его особенности проявления и пути работы с ним.
29. Контроль эмоциональных реакций в кризисных ситуациях. Пути, конкретные методы.
30. Методы оказания первичной психологической помощи.

Задание в форме проблемной задачи:

1. Вы работаете в отделении банка старшим администратором. К вам в отделение пришла одинокая пожилая женщина. По камерам охранник заметил, что она находилась в здесь в течение последних 2-х часов, но ни к кому не подходила. Работающие в этот момент сотрудники попытались поговорить с ней, но, к сожалению, она не смогла объяснить, что ей необходимо. Она выглядит растерянной и несколько напуганной. Опишите ваши действия в данной ситуации.
2. Вы работаете официантом в ресторане и во время одной из смен вы заметили, что за дальним столиком сидит взрослый мужчина и маленький мальчик, лет 5-6. Маленький мальчик молчит и выглядит очень напуганным. Его внешний вид неопрятен, на щеке есть уже пожелтевший синяк. Мужчина заказал две порции бургеров, но мальчик не притронулся к своей еде. Сопровождающий его выглядит намного более опрятно и постоянно озирается по сторонам, то и дело давая подзатыльники мальчику. Опишите ваши действия в данной ситуации.

3. Вы прогуливаетесь с другом по парку и вдруг наблюдаете следующую картину: на дороге лежит человек, его схватила судорога, он не в сознании.

Вокруг него собрались люди, но они просто наблюдают за ситуацией. Опишите ваши действия в данной ситуации.

4. Вы работаете старшим HR крупной it-компании. К вам за помощью обратился недавно пришедший на должность младшего программиста сотрудник, так как его работе мешает один из рабочих его отдела. На данного рабочего неоднократно были жалобы со стороны других сотрудников, в том числе и обвинения в хамстве, сексизме и агрессивного поведения в целом. Несмотря на несносный характер он является важным кадром. Опишите ваши действия в данной ситуации.

5. Вы работаете в крупной компании, занимающейся международными перевозками. Вместе с вами работает ваша коллега, старше вас на 30 лет. За последние два месяца вы стали замечать, что после того как она переболела ковидом, её стала подводить память. Периодически она не забывает о важных отчётах, начинает обвинять вас в том, что вы не напомнили ей о собраниях коллектива, постоянно забывает ключи или телефон дома. Это крайне негативно сказывается на вашей работе. Опишите ваши действия в данной ситуации.

6. После окончания колледжа вас пригласили на работу в хорошую компанию, где вы проходили практику. Начальник видит в вас хорошего сотрудника, вы показываете высокие значения работы. В коллективе вам достаточно комфортно. Так же, вместе с работой вы решили совмещать учёбу, которая преимущественно происходит утром, после чего вы направляетесь в офис. Вы работаете 5/2, в выходные уезжая к своей семье другой город, куда дорога занимает примерно 5 часов. Вместе с этим вы решаете заняться своей фигурой, записываясь в спортзал. Первые два месяца такого графика дались вам относительно спокойно, но на протяжении последних 3-х недель вы чувствуете постоянную сонливость, раздражение и у вас обострился гастрит. Опишите ваши действия в данной ситуации.

ОДОБРЕНО

на заседании ПЦК

Общеобразовательных и гуманитарных дисциплин

Председатель_____Ахмерова Г.Р.

протокол №____ от _____ _____ 2023 г.

Составитель: Кислицына О.А.,

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.02.06 Финансы.

1. Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Психология общения.

ФОС включают контрольно-оценочные материалы для проведения текущего и итогового контроля.

ФОС разработаны на основании:

Программы подготовки специалистов среднего звена по специальности Финансы;

рабочей программы учебной дисциплины Психология общения.

2. Паспорт оценочных средств

Основной целью оценки освоения дисциплины является оценка умений и знаний.

Таблица 1

Оценка результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Основные показатели оценки результатов**
У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	- грамотно формулировать и вербализовать собственные мысли; - использовать в своей профессии приемы социально – психологического воздействия; - учитывать особенности взаимодействия внутри коллектива;
У2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- понимать сущность собственной деятельности; - анализировать внутригрупповые отношения, личностные особенности, как свои, так и сотрудников с целью их совершенствования;
З1. Взаимосвязь общения и деятельности.	- основные понятия психологии делового общения;
З2. Цели, функции, виды и уровни общения.	- основные виды, цели, функции и структурные компоненты общения;
З 3. Роли и ролевые ожидания в общении.	- закономерности взаимодействия в трудовых коллективах;
З4. Виды социальных взаимодействий.	- основные направления в психологии делового общения;

35. Механизмы взаимопонимания в общении.	- основные составляющие и специфику психологии делового общения;
36. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	- основные правила слушания, правила ведения делового общения; - этапы делового общения.
37. Этические принципы общения.	- основные правила делового и светского этикета;
38. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- структуру конфликта и его психологические особенности; - основные стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях.

Оценка формирования компетенций осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, выполнение контрольных работ, семинаров, выполнение самостоятельных работ и др.

Таблица 2

Распределение типов контрольных заданий по компетенциям

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или групп компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Предмет: Личность. Основные понятия	ОК 1-5,8,9	Тестирование, устный опрос
2	Общение и его функции. Виды общения. Вербальное – невербальное общение	ОК 1-5,8,9	Тестирование, устный опрос, практическое занятие
3	Конфликтология	ОК 1-5,8,9	Тестирование, устный опрос, самостоятельная работа

3. Задания для оценки освоения дисциплины

Вариант 1

1. Человек, который направляет информацию, называется:
А) Реципиент
Б) Собеседник
В) Оппонент
Г) Коммуникатор

2._____ сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами
А) Коммуникативная
Б) Инициативная
В) Интерактивная
Г) Перцептивная

3. Совокупность процессов, обеспечивающих восприятие, запечатление, хранение и воспроизведение информации, называется…
А) Волей
Б) Памятью
В) Вниманием
Г) Эмоциями

4. Рефлексия - это…
А) Взаимодействие, взаимное влияние людей в различных социальных группах
Б) Сознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению
В) Сознание и глубокое понимание человеком чувств, переживаемых другими людьми
Г) Уподобление или отождествление себя в отношении других людей

5. Мышление- это…
А) Формирующиеся в деятельности на основе задатков индивидуальнопсихологические особенности
Б) Процесс обобщенного и опосредованного познания окружающей действительности ее преобразование
В) Высокая степень одаренности, реализационная человеком в определенной области
Г) Одно из человеческих качеств , которое потенциально заложено у человека с рождения

6. Общая психология изучает общие закономерности…
А) Поведение личности
Б) норм поведения человека
В) Человеческой психики

Г) Поведения индивида

7. Вид устойчивых, индивидуально-избирательных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их участников, взаимными ожиданиями ответных чувств - это…
А) Симпатия
Б) Антипатия
В) Любовь
Г) Дружба

8. Вид эксперимента, основанный на моделированной деятельности, называется
А) Естественный
Б) Ситуационный
В) Констатирующим
Г) Лабораторным

9. Главной задачей коммуникации выступает достижение социальной …
А) Нормы
Б) Деятельности
В) Группы
Г) Общности

10. Вид опроса, состоящий из набора вопросов, проводящийся в форме живой беседы, содержание, которого может быть запрограммировано, называется…
А) Интервью
Б) Беседой
В) Анкетированием
Г) Социометрией

11. То, что обеспечивает человеку, как субъективное удовлетворение, так и самореализацию при адекватном восприятии и принятии реальности, называют…
А) Статистической нормой
Б) Групповой нормой
В) Индивидуальной нормой
Г) Социальной нормой

12. Сущность позиции _____ по отношению к лицам с психическими и физическими недостатками заключается в создании условий для максимально возможного развития и актуализации аномальными людьми их способностей с целью включения их в процесс труда и общественную жизнь
А) Интеграции

Б) Преувеличенной заботливостью
В) Изоляции
Г) Социальной ценности

13. Приобщение человека с ограниченными возможностями здоровья к общественно полезному труду, чтобы инвалид не был обузой для общества, характерно для позиции…
А) Изоляции
Б) Социальной ценности
В) Интеграции
Г) Преувеличенной заботливости

14. Восстановление способности, пригодности к труду – это…
А) Абилитация
Б) Изоляция
В) Маргинализация
Г) Реабилитация

15. Возраст отдельного человека, начиная с момента зачатия и до конца жизни – это…
А) Условный возраст
Б) Хронологический возраст
В) Абсолютный возраст
Г) Биологический возраст

16. Установите соответствия жизненной позиции пожилых людей и стиля поведения
1) Конструктивная позиция а) ищут помощи, чувствуют себя несчастными
2) Защитная позиция б) позитивно относятся к жизни, из старости проблему не делают, ищут контактов
3) Зависимая позиция в) держаться замкнуто, отгораживаются от людей, старость воспринимают с негодованием
Ответ: 1-б; 2-а; 3-в.

17. Особенности геронтогенеза:
А) Эгоцентризм
Б) Усиление чувства одиночества
В) Усиление чувства неполноценности
Г) Признание себя старым

18. В соответствии с квалификацией Европейского регионального бюро старость наступает с:
А) 60лет
Б)65лет
В) 70лет

Г) 75лет

19. Европейское региональное бюро определяет пожилой возраст у мужчин с:
А) 55 до 74 лет
Б) 61 до 74 лет
В) 67 до 82 лет
Г) 90 лет

20. Основным новообразованием старости считают:
А) Деспотизм
Б) Автономность
В) Мудрость
Г) Негативизм

Вариант 2

1. Корректировка целей, мотивов и потребностей лиц пожилого возраста происходит каждые
А) 5 лет
Б) 10 лет
В) 15 лет
Г) 20 лет

2. Состояние личности, связанное с дефицитом того, что требуется организму, называется
А) Менталитетом
Б) Потребностью
В) Целью
Г) Подражанием

3. Бессознательное (по З.Фрейду) – это:
А) Неактуализированный прошлый опыт
Б) Архетипы
В) Вытесненные переживания
Г) смещение

4. Осмысление прожитого является ведущей деятельностью в:
А) Предпенсионном возрасте
Б) Период выхода на пенсию
В) Период собственно старости
Г) Период долгожительства

5.Дополните. Индивидуальное право человека на добровольную смерть – это... эвтаназия.

6. Человек, воздействующий на группу с помощью системы официально закрепленных за ним прав и санкций, называется…

А) Личностью
Б) Индивидом
В) Руководителем
Г) Лидером

7. Человек, занимающий определенное положение в обществе, выполняющий определенную общественную полезную деятельность и отличающийся своими индивидуально- и социально- психологическими особенностями – это…
А) Активист
Б) Индивидуум
В) Личность
Г) Индивид

8. Функция группового мнения, посредством которой оказывается влияние на всех членов группы в интересах совместной деятельности – это функция…
А) Информационная
Б) Воздействия
Б) Оценочная
Г) Коммуникативная

9. Факторы отношений связаны с …
А) Принципами, которые мы провозглашаем или отвергаем
Б) Чувство удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия
В) Возникновением угрозы безопасности
Г) Политическими у культурными ценностями

10. Ущемление интересов, возникновение угрозы безопасности относится к _____ факторам
А) Поведенческим
Б) Информационным
В) Структурным
Г) Ценностным

11. Типология личности, предложенная К.Леонгардом, связанная с особенностями общения человека с окружающими людьми, когда людям свойственна очень низкая контактность, замкнутость, сдержанность, принципиальность, упрямство, называется…
А) Интровертированной
Б) Демонстративной
В) Эмотивной
Г) Тревожной

12. Терпимость по отношению к другим людям, их позициям и мнениям – это…

А) Толерантность
Б) Агрессивность
В) Активность
Г) Уступчивость

13. Термин «идентификация» со стороны восприятия означает…
А) Уподобление себе подобному
Б) Изменение каких-либо характеристик собеседника
В) Оценивание поведения собеседника
Г) Отрицание чужой точки зрения

14. Стремление человека к установлению позитивных социальных связей с другими людьми – это мотивация
А) Принадлежности к группе
Б) К достижениям
В) Компетентности
Г) Власти

15. Статус индивида, определяемый совокупностью различных социальных и экономических показателей: доходом, социальным происхождением, образованием, профессиональным престижем, называется…
А) Социоэкономическим статусом
Б) Приобретенным статусом
В) Профессионально-должностным статусом
Г) правовым статусом
16. Средство невербального общения, связанное с пожатием рук, хлопаньем партнера по плечу – это…
А) Лингвистика
Б) Акустика
В) Такесика
Г) Пантомимика

17. Общность, к которой человек реально принадлежит – это группа
А) Членства
Б) Референтная
В) Вертикальная
Г) Горизонтальная

18. Неделимость, целостность и генотипические особенности человека как представителя рода выражает понятие…
А) Индивида
Б) Индивидуальности
В) Личности
Г) Субъекта деятельности

19. К признакам благоприятного социально-психологического климата не относят…
А) Высокую требовательность друг к другу
Б) Свободное выражение собственного мнения
В) низкую информативность членов коллектива
Г) Доброжелательную деловую критику

20. Укажите правильные утверждения из основных правил этикета, соблюдаемые при разговоре с людьми, имеющими различные виды инвалидности:
А) Во время долгого разговора можно слегка опираться на инвалидную коляску, в которой находится ваш собеседник

Б) Знакомясь с инвалидом, вполне естественно пожимать ему руку, даже если он пользуется протезом или ему больно двигать рукой
В) Во время разговора с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, желательно расположиться так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне
Г) Нельзя использовать слова «увидимся», «видели», «посмотрим», или фразы подобные: « вы слышали об этом», в разговоре с людьми , которые не могут видеть или слышать
Д) Разговаривая с людьми, имеющими нарушение слуха, необходимо обращаться к сопровождающему или сурдопереводчику, который присутствует при разговоре

Критерии оценки
0-1 ошибка – 5 баллов
2-3 ошибки– 4 балла
4-6 ошибок – 3 балла;
7-8 ошибок – 2 балла;
9 – 10 ошибок –1 балл;
Более 10 ошибок – 0 баллов.

Задание в устной форме к зачёту:
1.Предмет психологии.
2.Детерминация психического развития.
3.Задатки и способности.
4.Структура психики.
5.Характеристика познавательных процессов.
6. Психические состояния и их характеристики.
7. Виды межличностного взаимодействия.
8. Ощущения и их характеристика.
9. Разница между ощущением и восприятием.
10. Психологические особенности восприятия у разных людей.
11. Память и её виды.

12. Эмоциональные процессы и их характеристика.
13. Психология делового общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная сторона общения.
14. Особенности общения с детьми и подростками.
15. Эмоционально-личностные особенности в детстве и подростковости.
16. Особенности общения с лицами пожилого возраста.
17. Эмоционально-личностные особенности в старости.
18. Особенности общения с инвалидами.
19. Основные социально-психологические проблемы инвалидов. Социально-психологическая реабилитация инвалидов.
20. Типы приспособления человека с ограниченными возможностями к ситуации инвалидности.
21. Психологический климат коллектива. Понятие коллектива, факторы, влияющие на психологический климат коллектива.
22. Структурные элементы конфликта. Классификация конфликта.
23. Способы разрешения конфликтов. Методы профилактики конфликтов.
24. Профессиональная этика социальной работы. Мораль. Функции морали.
25. Способы влияния на эмоциональное состояние клиента.
26. Профессиональное выгорание. Причины, проявления.
27. Профилактика профессионального выгорания.
28. Стресс, его особенности проявления и пути работы с ним.
29. Контроль эмоциональных реакций в кризисных ситуациях. Пути, конкретные методы.
30. Методы оказания первичной психологической помощи.

Задание в форме проблемной задачи:

1. Вы работаете в отделении банка старшим администратором. К вам в отделение пришла одинокая пожилая женщина. По камерам охранник заметил, что она находилась в здесь в течение последних 2-х часов, но ни к кому не подходила. Работающие в этот момент сотрудники попытались поговорить с ней, но, к сожалению, она не смогла объяснить, что ей необходимо. Она выглядит растерянной и несколько напуганной. Опишите ваши действия в данной ситуации.
2. Вы работаете официантом в ресторане и во время одной из смен вы заметили, что за дальним столиком сидит взрослый мужчина и маленький мальчик, лет 5-6. Маленький мальчик молчит и выглядит очень напуганным. Его внешний вид неопрятен, на щеке есть уже пожелтевший синяк. Мужчина заказал две порции бургеров, но мальчик не притронулся к своей еде. Сопровождающий его выглядит намного более опрятно и постоянно озирается по сторонам, то и дело давая подзатыльники мальчику. Опишите ваши действия в данной ситуации.

3. Вы прогуливаетесь с другом по парку и вдруг наблюдаете следующую картину: на дороге лежит человек, его схватила судорога, он не в сознании.

Вокруг него собрались люди, но они просто наблюдают за ситуацией. Опишите ваши действия в данной ситуации.

4. Вы работаете старшим HR крупной it-компании. К вам за помощью обратился недавно пришедший на должность младшего программиста сотрудник, так как его работе мешает один из рабочих его отдела. На данного рабочего неоднократно были жалобы со стороны других сотрудников, в том числе и обвинения в хамстве, сексизме и агрессивного поведения в целом. Несмотря на несносный характер он является важным кадром. Опишите ваши действия в данной ситуации.

5. Вы работаете в крупной компании, занимающейся международными перевозками. Вместе с вами работает ваша коллега, старше вас на 30 лет. За последние два месяца вы стали замечать, что после того как она переболела ковидом, её стала подводить память. Периодически она не забывает о важных отчётах, начинает обвинять вас в том, что вы не напомнили ей о собраниях коллектива, постоянно забывает ключи или телефон дома. Это крайне негативно сказывается на вашей работе. Опишите ваши действия в данной ситуации.

6. После окончания колледжа вас пригласили на работу в хорошую компанию, где вы проходили практику. Начальник видит в вас хорошего сотрудника, вы показываете высокие значения работы. В коллективе вам достаточно комфортно. Так же, вместе с работой вы решили совмещать учёбу, которая преимущественно происходит утром, после чего вы направляетесь в офис. Вы работаете 5/2, в выходные уезжая к своей семье другой город, куда дорога занимает примерно 5 часов. Вместе с этим вы решаете заняться своей фигурой, записываясь в спортзал. Первые два месяца такого графика дались вам относительно спокойно, но на протяжении последних 3-х недель вы чувствуете постоянную сонливость, раздражение и у вас обострился гастрит. Опишите ваши действия в данной ситуации.