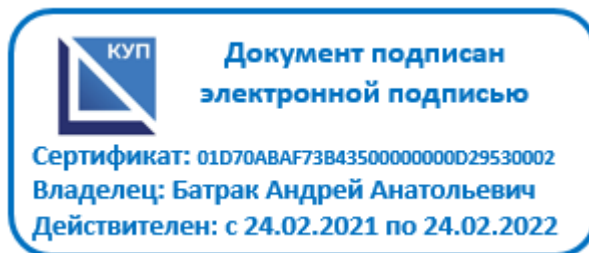




УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «КУП»



А.А.Батрак
« 01 » апреля 2021 г.

**РАБОЧАЯ
ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность СПО: 43.02.14 Гостиничное дело

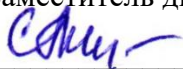
Форма обучения: очная, заочная

Срок освоения: 2 года 10 месяцев, 3 года 10 месяцев, 4 года 10 месяцев

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ 05 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело

Организация разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение «Колледж управления и производства»

Заместитель директора по МР



С.Х. Морозова

30.03.2021

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	11

1. ПАСПОРТ рабочей программы учебной дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

[наименование дисциплины в соответствии с ФГОС]

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

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

по специальности

43.02.14

[код]

Гостиничное дело

[наименование специальности полностью]

укрупненной группы специальностей

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована

только в рамках реализации специальности

43.02.14

Гостиничное дело

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

43.02.14

Гостиничное дело

в рамках специальности СПО

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Данная учебная дисциплина входит:

в обязательную часть циклов ОПОП

Общий гуманитарный и социально-экономический цикл

в вариативную часть циклов ОПОП

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 общения;
2. создание условий для развития коммуникативной компетентности, личностного роста будущего специалиста.

Задачи:

1. вооружение будущих специалистов необходимыми знаниями в области психологии общения;
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:

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

ОГСЭ.05 Психология общения

[наименование учебной дисциплины в соответствии с ФГОС]

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

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное Развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

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

всего часов в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося часов,
самостоятельной работы обучающегося 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

Очная форма

№	Вид учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
2	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе:		
2.1	Лекции	32
2.2	семинарские и практические работы	20
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
в том числе:		
	Промежуточная аттестация в форме диф.зачета	
	Итого	52

Заочная форма

№	Вид учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
2	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	10
в том числе:		
2.1	Лекции	4
2.2	семинарские и практические работы	6
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	42
в том числе:		
	Промежуточная аттестация в форме диф.зачета	
	Итого	52

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

ОГСЭ.05 Психологии общения

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	6л\2п			
Тема 1.1.	Методологические аспекты исследования общения			ОК. 1, 2, 4, 8, 9	
Лекции		6			
Содержание учебного материала					
1	Категория «общения» в психологии		1		
2	Цели и функции общения		1		
3	Структура общения		1		
4	Виды и уровни общения		1		
5	Формальное и неформальное общение		1		
6	Модели и стили общения		1		
Семинарские (практические) занятия	1. Методы исследования общения. Определение видов общения (решение задач). 2. Коммуникативный стиль личности	2	2,3 2,3		
Раздел 2.	Психологическая структура общения	14л\12п			
Тема 2.1.	Коммуникативный компонент общения			ОК. 1, 2, 3, 4, 5, 6	
Лекции		8			
Содержание учебного материала					
1	Коммуникация и коммуникативный процесс		1		
2	Вербальная коммуникация		1		
3	Коммуникативные барьеры		1		
4	Невербальные средства общения		1		
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Формы и виды устных коммуникаций	2	2,3		
	Тема 2. Письменная коммуникация: свойства и функции	2	2,3		
	Тема 3. Слушание в межличностном общении	2	2,3		
	Тема 4. Обратная связь в говорении и слушании	2	2,3		
	Тема 5. Способы и приемы преодоления барьеров в общении	2	2,3		
	Тема 6. Оптико-кинетические, проксемические, акустические средства коммуникации (интерпретация)	2	2,3		
	Тема 7. Публичные презентации, аргументации и возражения		2,3		
Тема 2.2.	Перцептивный компонент общения			ОК. 1, 2, 3, 6	
Лекции		2			
Содержание учебного материала					
1	Перцептивная сторона общения		1		
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении	2	2,3		
	Тема 2. Механизмы взаимопонимания в общении		2,3		
	Тема 3. Имидж и самопрезентация		2,3		
Тема 2.3.	Интерактивный компонент общения				ОК. 1, 2, 3, 6
Лекции		4			
Содержание учебного материала					
1	Интерактивная сторона общения. Стратегии и тактики взаимодействия		1		
2	Стили взаимодействия: ритуальный, монологический, диалогический		1		

Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Трансактный анализ взаимодействия	2	2,3	
Раздел 3.	Оптимизация процесса общения	12л\6п		
Тема 3.1.	Роль и ролевые ожидания в общении			ОК. 1, 2, 3, 6, 7
Лекции		4		
Содержание учебного материала				
1	Референтная группа		1	
2	Ролевое поведение личности в общении		1	
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Взаимное влияние людей в процессе общения	2	2	
Тема 3.2.	Конфликтное общение			ОК. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9
Лекции		4		
Содержание учебного материала				
1	Конфликты. Виды и типы конфликта		1	
2	Источники, причины конфликтов и стадии их протекания		1	
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	2	2,3	
	Тема 2. Разрешение конфликтных ситуаций в межличностном общении. Дневник конфликтных ситуаций		2,3	
Тема 3.3.	Психологическая и коммуникативная компетентность			ОК. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
Лекции		4		
Содержание учебного материала				
1	Этика, этикет, репутация и культура общения		1	
Семинарские (практические) занятия	Тема 1. Методы и приемы саморегуляции поведения в межличностном общении	2	2	
	Тема 2. Коммуникативная компетентность. Коммуникативный портрет личности			
Тема 3.4.	Публичное выступление			ОК. 1, 2, 3, 4, 5, 6
Лекции		4		
Содержание учебного материала				
1	Основные этапы подготовки к выступлению		1	
2	Структура выступления		1	
Семинарские (практические) занятия	1. Приемы управления вниманием	2	2,3	
	2. Невербальная сторона публичного выступления		2,3	
Всего во взаимодействии с преподавателем		52		
Дифференцированный зачёт				
Всего		52		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета - социально-экономических дисциплин

3.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

Кабинет социально-экономических дисциплин

Оборудование:

персональный компьютер (ноутбук) имеющий выход в Интернет; комплект стерео колонок; мультимедийный проектор; экран проекционный рулонный на штативе; маркерная доска; учебная мебель (стол и стул преподавателя, парты, стулья).

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

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ: ЭТИКА, КУЛЬТУРА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебное пособие для СПО 4.2. Правила делового этикета <https://bibli-online.ru/bcode/430797> Чернышова Л. И. Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва). Профессиональное образование Гриф УМО СПО 2019 с 161

Интернет-источники

www.syntone.ru

www.revolution.allbest.ru

3.5. Требования к организации учебного процесса для инвалидов и лиц с ОВЗ

Рабочая программа предусматривает образование лиц с ОВЗ или инвалидностью и наличие специальных условий её реализации и контроля, и оценки результатов освоения дисциплины (использование специальных методов обучения, специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения и т.п.) в соответствии с адаптированной ОПОП специальности.

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	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Освоенные умения		
1.	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
2.	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		
1.	взаимосвязь общения и деятельности	иметь представления о взаимосвязи общения и деятельности	сочинение

2.	цели, функции, виды и уровни общения	иметь представления о целях, функциях, видах и уровнях общения	проверочная работа по разделу «Психологическая сущность общения»
3.	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»
4.	виды социальных взаимодействий	усвоить знания о видах социальных взаимодействий	проверочная работа по теме «Интерактивная сторона общения»
5.	механизмы взаимопонимания в общении	знать различные механизмы взаимопонимания в общении	тест по теме «Механизмы взаимопонимания в общении»
6.	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
7.	этические принципы общения	иметь представления об этических принципах общения	правила эффективного общения
8.	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.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	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.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	знание личностных особенностей, их учет в организации собственной деятельности, оценивании результата деятельности, её эффективности	выполнение лабораторных работ, анализ результатов диагностирования
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	умение применять знания психологии общения при решении задач в нестандартных ситуациях.	анализ результатов диагностирования, решение психологических задач по всему курсу

ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	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.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	владение информационно - коммуникационными технологиями и их применение в процессе выполнения различного рода заданий по изучаемой дисциплине	текущий контроль в форме докладов, создания презентаций по изучаемым темам
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	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.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	умение анализировать результаты собственной деятельности, отвечать за полученные результаты	текущий контроль в форме тренингов, дискуссий, практических занятий
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	умение анализировать результаты собственной деятельности, умение определять дальнейшую стратегию развития	текущий контроль в форме тренингов, дискуссий, практических занятий
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	умение осуществлять профессиональную деятельность в условиях изменения её целей, содержания, смены технологий	текущий контроль в форме тренингов, дискуссий, практических занятий

ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	умение осуществлять профессиональную деятельность в условиях изменения её целей, содержания, смены технологий	текущий контроль в форме тренингов, дискуссий, практических занятий
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	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 контроль;

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.