


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ПРИМОРСКОГО КРАЯ
краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Региональный технический колледж»
(КГА ПОУ «РТК»)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебно-
производственной работе
 /В.Н. Заверовская/

 2020г.

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.08 Культура делового общения
Общий гуманитарный и социально-экономический цикл
для специальности

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

г. Владивосток
2020 год

Организация-разработчик: Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Региональный технический колледж» (КГА ПОУ «Региональный технический колледж»)

Разработчик:

Ф.И.О. Григорец Фания Исмагиловна,
преподаватель КГА ПОУ «Региональный технический колледж»

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
методической комиссией
_____ общеобразовательного цикла _____

(название МК)

Протокол № 1 от 22.09.2020

Председатель МК

Евдошенко Ю.И./Ф.И.О./

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-измерительных материалов	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	3
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	6
4.	Контрольно-измерительные материалы для контроля по разделу (рубежный контроль)	8
5.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	17

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

1.1. Область применения контрольно-измерительных материалов (далее – КИМ)

КИМ учебной дисциплины ОГСЭ.08_Культура делового общения является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

КИМ предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего и рубежного контроля, промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 - 6	У 1.: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У 2.: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	З 1 взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; З 2.: роли и ролевые ожидания в общении; З 3.: виды социальных взаимодействий; З 4.: механизмы взаимопонимания в общении; З 5.: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З 6.: этические принципы общения; З 7.: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

(заполняется в соответствии с п. 4 рабочей программы)

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> З 1. взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; З 2.: роли и ролевые ожидания в общении; З 3.: виды социальных взаимодействий; З 4.: механизмы взаимопонимания в общении; З 5.: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З 6.: этические принципы общения;	<i>Характеристики демонстрируемых знаний</i> проявляет грамотность использования психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения; показывает знания по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении; называет особенности социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий; проявляет полноту знаний механизмов взаимопонимания в общении; использует различные техники и приёмы общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;	Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа; устный, письменный опрос, диагностическое тестирование, совместный анализ выполняемых заданий.

3 7.: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	определяет этические принципы общения, показывает грамотность использования правил делового этикета; демонстрирует грамотность использования различных способов разрешения конфликтов.	
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> У 1.: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У 2.: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<i>Характеристики демонстрируемых умений</i> выбирает эффективные способы техники и приемы общения в профессиональной деятельности; владеет приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Опрос, внеаудиторная самостоятельная работа; устный, письменный опрос, тестирование, совместный анализ выполняемых заданий.

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Контроль по разделу (Рубежный контроль)		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Осваиваемые элементы ОК; ПК (У, 3)	Форма контроля	Осваиваемые элементы ОК; ПК (У, 3)	Форма контроля	Осваиваемые элементы ОК; ПК (У,3)
Раздел 1. Социально психологические основы культуры делового общения						
Тема 1.1 Цели и содержание культуры делового общения	Самостоятельная работа 1	У1, 31, ОК 1-6,	-	-	-	-
Тема 1.2 Стили общения	Самостоятельная работа 2	У1., 31., ОК 1-6	-	-	-	-
Тема 1.3 Этапы и структура делового общения	Самостоятельная работа 3	У.1., 3.4., ОК 1-6	-	-	-	-
Тема 1.4 Функции параметры и способы делового общения.	Тест	У.1.3. 3., ОК 1-6				
Контроль по разделу 1			<i>тест</i>			

Раздел 2. Формы делового общения						
Тема 2.1 Вербальная и невербальная коммуникация.	Практическая работа 1.	У.2., 3. 5., ОК 1-6				
Тема 2.2 Методика устного выступления .	Практическая работа 2.	У.1., У.2, 3.2., 3.4 ОК 1-6	-	-	-	-
Тема 2.3 Имидж делового человека	Самостоятельная работа 4 Тест	У.3, 3.4, ОК 1-6	-	-	-	-
Тема 2.4 Формы делового общения	Самостоятельная работа 5, Практическая работа 3.	У.4., 3.5, ОК 1-6	-	-	-	-
Тема 2.5 Беседа как форма делового общения	Устный опрос	У. 2, 3.4. ОК 1-6				
Тема 2.6 Организация и проведение совещаний	Практическая работа 4.	У.1., У.4, 3.1, 3.2. ОК 1-6				
Тема 2.7. Специфика проведения презентации и пресс-конференции		ОК 1-6				
Контроль по разделу 2						
Промежуточная аттестация	-	-	-	-	<i>Итоговый тест</i>	<i>ОК 1-6. У.1., У.2., 3.4., 3.5.</i>

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛ Я ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХС Я

- **Самостоятельная работа № 1**

Тема работы: подготовка сообщений по соотношению основных понятий морали.

- **Самостоятельная работа № 2**

Тема работы: доклад по теме: «Виды общения».

- **Самостоятельная работа № 3**

Тема работы: Манера общения, взаимодействие с людьми.

- **Самостоятельная работа № 4**

Тема работы: Деловые и личные качества специалиста.

- **Самостоятельная работа № 5**

Тема работы: Искусство проведение деловой полемики.

Цель работы: работать с источниками, находить материал.

Форма представления выполненной работы: устного доклада

Критерии оценки выполнения письменной самостоятельной работы:

Отметка «5» - работа выполнена в полном объеме; учтены все требования к данной работе; самостоятельно поставлены цели и задачи работы, соответствующие заданной теме/проблеме; получены результаты в соответствии с поставленной целью; работа оформлена аккуратно и грамотно.

Отметка «4» - выполнены требования к отметке «5», но были допущены два-три недочета; не более одной негрубой ошибки и одного недочета.

Отметка «3» - работа выполнена не в полном объеме, но объем выполненной части работы позволяет получить часть результатов в соответствии с поставленной целью.

Отметка «2» - работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет получить никаких результатов в соответствии с поставленной целью.

- **Практическая занятие № 1.**

Тема занятия: Речь и язык делового общения. Манеры и жесты в деловом общении (практические навыки).

- **Практическая занятие № 2.**

Тема занятия: Логика в речи оратора. Выполнение упражнений. Методика устного выступления. Конференция.

- **Практическая занятие № 3.**

Тема занятия: Беседа при приеме на работу.

Цель занятия: подбор и анализ материала.

Информационные источники: согласно рекомендованному списку источников.

Критерии оценивания практического занятия(пример):

Отметка «5» - работа выполнена в полном объеме, с соблюдением алгоритма выполнения: правильно и аккуратно выполнены все записи; получены результаты в соответствии с поставленной целью.

Отметка «4» - выполнены требования к отметке «5», но были допущены два-три недочета; не более одной негрубой ошибки и одного недочета.

Отметка «3» - работа выполнена не в полном объеме, но объем выполненной части работы позволяет получить часть результатов в соответствии с поставленной целью.

Отметка «2» - работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет получить никаких результатов в соответствии с поставленной целью.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ПО РАЗДЕЛУ (РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ)

Форма проведения контроля по разделу определяется рабочей программой по учебной дисциплине.

В случае, если формой проведения рубежного контроля является практическое занятие, лабораторная работа, тест, то требования к содержанию, оцениванию, оформлению см. Раздел 3 данного макета.

В случае, если формой контроля по разделу является контрольная работа, то минимальные требования к оформлению приведены ниже.

Тестовое комплексное задание для контроля знаний.

Инструкция

Прежде чем приступить к выполнению тестового задания, внимательно прочитайте вопросы. Если Вы затрудняетесь ответить на вопрос, переходите к следующему, но не забудьте вернуться к пропущенному заданию.

Время выполнения теста – 45 мин.

Вариант 1

Вопрос 1. Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.
6. 13.
3. 15.
4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стилль общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.

2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.

3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.

2. Внушение.

3. Убеждение.

4. Принуждение.

5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.

2. Барьер «возраста».

3. Состояние здоровья.

4. Некомпетентность.

5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.

2. Перцептивной стороной общения.

3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.

2. Дистанция.

3. Такесика.

4. Проксемика.

5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.

2. Не понял, повтори.

3. Пренебрежение.

4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.

2. Потирание лба.

3. Руки, скрещенные на груди.

4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.

2. Рука партнеров в одинаковом положении.

3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслайн.

2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см.
2. 400-750 см.
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вариант 2

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Рефлексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.

2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и теме разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 38. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.

2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Проверяемые результаты обучения:

Ключ к тесту №1

№ вопроса	Ответ
1	2
2	1, 2
3	1
4	5
5	2, 5
6	1, 2, 4, 5
7	4
8	1
9	1, 3, 4
10	1, 2, 5
11	2
12	2
13	1, 3
14	1, 3
15	3, 4
16	2
17	3
18	3
19	1
20	3
21	1
22	2
23	1, 5

24	3
25	2
26	1
27	1
28	2, 5
29	1, 2
30	3, 4
31	3, 5
32	1, 2,5
33	2
34	1
35	4
36	4
37	1, 2
38	4
39	2, 4
40	2, 4

Тестовое комплексное задание для контроля знаний 2.

Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

Вопрос 48. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация
2. Эмпатия
3. Рефлексия

4. Инверсия.
5. Метонимия.

Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

Вопрос 51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание
2. Авторитет
3. Убеждение.
4. Непонимание
5. Эффект ореола.

Вопрос 52. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

Вопрос 53. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

Вопрос 54. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

Вопрос 55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

Вопрос 56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.

5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 58. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 59. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 60. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 61. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 62. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 63. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 64. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 65. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

№ вопроса Ответ

1	1, 2, 3
2	2, 3, 4
3	1, 2
4	2, 3
5	1, 2, 5
6	3
7	1, 3, 4
8	2, 3
9	3, 4
10	2, 3
11	1, 2
12	3
13	1, 2, 4
14	1, 3, 4, 5
15	3, 4, 5
16	2, 4
17	4
18	1, 2
19	1,
20	3

Критерии оценивания теста:

Отметка «5» ставится при правильном выполнении 85% заданий теста.

Отметка «4» ставится при правильном выполнении 60% заданий теста.

Отметка «3» ставится при правильном выполнении 45% заданий теста.

Отметка «2» ставится при правильном выполнении 15% заданий теста.

5. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

- Дифференцированный зачет

Форма проведения: *итоговый тест.*

Вопрос 1. Предметом делового общения является ...

А) интерес

Б) конфликт

В) дело

Вопрос 2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

А) в восприятии и понимании другого человека

Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения

В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Вопрос 3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

А) кинесика

Б) патетика

В) проксемика

Вопрос 4. Что не относится к невербальным средствам общения?

А) походка

Б) пауза

В) просьба

Вопрос 5. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

А) мимика

Б) беседа

В) визуальный контакт

Вопрос 6. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

А) кинесические средства общения

Б) просодические средства общения

В) такесические средства общения

Вопрос 7. Просодические средства общения связаны с (со) ...

А) прикосновением

Б) тембром голоса

В) взглядом

Вопрос 8. Что не относится к такесическим средствам общения?

А) рукопожатия

Б) похлопывание по плечу

В) движения руками (жесты)

Вопрос 9. Похлопывание по плечу возможно при ...

А) моральной поддержке человека

Б) равенстве социального положения участников общения

В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению

Г) встрече с коллегами по работе

Вопрос 10. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

А) рука сверху, ладонь развернута вниз

Б) рука снизу, ладонь развернута вверх

В) обе ладони находятся в вертикальном положении

Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Вопрос 11. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

А) забывчивости

Б) лжи

В) враждебности

Вопрос 12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

А) интервью

Б) деловая беседа

В) деловые переговоры

Вопрос 13. К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

Вопрос 14. Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

Вопрос 15. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
- Б) средний
- В) жесткий

Вопрос 16. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

Вопрос 17. Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

Вопрос 18. Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г) процесс переговоров

Вопрос 19. Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

Вопрос 20. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

Вопрос 21. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

Вопрос 22. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

Вопрос 23. К позитивным функциям конфликта относятся ...

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос 24. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный

Б) деструктивный

В) объективный

Вопрос 25. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

А) силовое давление

Б) уговоры

В) невмешательство

Вопрос 26. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

А) адекватности восприятия конфликта

Б) открытости и эффективности общения

В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 27. Стилль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стилль ...

А) конкуренции

Б) сотрудничества

В) компромисса

Г) приспособления

Вопрос 28. Стилль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стилль ...

А) компромисса

Б) конкуренции и соперничества

В) сотрудничества

Г) уклонения

Вопрос 29. Формула Лассуэлла включает:

А) источник информации и передатчик;

Б) каналы связи;

В) место назначения и приемник;

Г) источник шума;

Д) все ответы верны;

Е) все ответы неверны.

Вопрос 30. Эффект ореола – это:

А) свечение над головой святых;

Б) приписывание другому человеку определенных качеств;

В) галлюцинации;

Г) все ответы неверны.

№ вопроса Ответ

1 В

2 Б

3 А,В

4 В

5 А

6 Б

7 В

8 В

9 А,Б

10	А
11	Б
12	В
13	Б
14	В
15	В
16	А, Б
17	Б
18	А, В, Г
19	В
20	Б
21	А
22	В
23	В
24	Б
25	А
26	А
27	В
28	Б
29	Д
30	Б

Условия выполнения

Время выполнения задания: 50 мин.

Пакет материалов для проведения дифференцированного зачета:

Тест

Оценки запланированных результатов по учебной дисциплине

Результаты обучения	Критерии оценки
З 1 взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;	проявляет грамотность использования психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения;

З 2.: роли и ролевые ожидания в общении;	показывает знания по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении;
З 3.: виды социальных взаимодействий;	называет особенности социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий;
З 4.: механизмы взаимопонимания в общении;	проявляет полноту знаний механизмов взаимопонимания в общении;
З 5.: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	использует различные техники и приёмы общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;
З 6.: этические принципы общения;	определяет этические принципы общения, показывает грамотность использования правил делового этикета;
З 7.: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	демонстрирует грамотность использования различных способов разрешения конфликтов.
У 1.: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	выбирает эффективные способы техники и приемы общения в профессиональной деятельности;
У 2.: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	владеет приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-участие в работе научно-технических студенческих обществ; -выступления на научно-практических конференциях; -участие в конкурсах профессионального мастерства, выставках, олимпиадах; -высокие показатели производственной деятельности.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	-анализ профессиональных ситуаций; - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-эффективный поиск необходимой информации; -использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- использование в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения,

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	взаимодействие: -с обучающимися при проведении деловых игр, выполнении коллективных заданий;
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	-самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности при выполнении коллективных заданий -ответственность за результат выполнения заданий
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	-планирование и качественное выполнение заданий для самостоятельной работы при изучении теоретического материала; -определение этапов и содержания работы по реализации самообразования
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	-адаптация к изменяющимся условиям профессиональной деятельности;