



**Федеральное агентство морского и речного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**


**ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
по специальности**

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей

**квалификация  
специалист**

СОГЛАСОВАНА

Заместитель директора по учебно-методической работе филиала

  
 \_\_\_\_\_ Н.Е. Гладышева  
 19 05 20 23

УТВЕРЖДЕНА

Директор филиала

  
 \_\_\_\_\_ О.В. Шергина  
 19 05 20 23



ОДОБРЕНА

на заседании цикловой комиссии  
 гуманитарных и социально-экономических  
 дисциплин

Протокол от 11.04.2023 № 5

Председатель  Н.А. Иванова

**РАЗРАБОТЧИК:**

Ильинская Анастасия Александровна – преподаватель КРУ Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Рабочая программа учебной дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1568 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г., регистрационный № 44946) по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей» с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г. № 747, профессиональным стандартом 33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 апреля 2015 г., регистрационный № 37055), примерной основной образовательной программой № П-24 государственного реестра ПООП, со стандартами Ворлдскиллс Россия, с учётом Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, рабочей программы воспитания.

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>		<b>стр.</b>
<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		<b>11</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОГСЭ.05 Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла ОГСЭ.00 программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО

по специальности: 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей»

укрупнённой группы специальностей: 23.00.00 «Техника и технологии наземного транспорта».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.07, ОК.08, ОК.09, ОК.10, ОК.11) в соответствии с ФГОС СПО, личностных результатов реализации программы воспитания (ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 17).

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания в соответствии с ФГОС и ПООП

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- этические принципы общения</li> </ul>

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов программы воспитания:

Личностные результаты реализации программы воспитания	
Код	Формулировка
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами

	эстетической культуры.
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определённые отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
<b>Код</b>	<b>Формулировка</b>
ЛР 17	Ценностное отношение обучающихся к своему Отечеству, к своей малой и большой Родине, уважительного отношения к ее истории и ответственного отношения к ее современности

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>44</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	44
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения</b>		<b>44</b>	
<b>Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. 2. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 17
<b>Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 17
<b>Тема 1.3. Интерактивная сторона общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение,	6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 17

	внушение, заражение. Манипулирование сознанием.		
<b>Тема 1.4. Перцептивная сторона общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 17
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.		
<b>Тема 1.5. Общение как коммуникация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 17
	1. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.		
<b>Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 17
	1. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.		
<b>Тема 1.7. Этика в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11,
	1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в		

	сферах строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления		ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 17
<b>Тема 1.8. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	10	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12, ЛР 17
	1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личносно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса		
	Дифференцированный зачет		
<b>Всего</b>		<b>44</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Учебная аудитория «Русский язык. Литература. Общеобразовательные дисциплины», оснащённая оборудованием: комплект учебной мебели (столы, стулья, доска); компьютер в сборе (системный блок (Intel Celeron 2,5 GHz, 1 Gb), монитор Samsung 740N ЖК, клавиатура, мышь) – 1 шт., видеомagniтофон Panasonic HS 800 – 1 шт., локальная компьютерная сеть, телевизор Samsung 20» ЭЛТ – 1 шт., DVD-плеер Samsung VR 330 – 1 шт.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы в библиотечном фонде имеются электронные образовательные и информационные ресурсы, в том числе рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда учтены издания, предусмотренные примерной основной образовательной программой по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей».

##### **3.2.1. Основные электронные издания**

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>.

##### **3.2.2. Дополнительные источники:**

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913641> (дата обращения: 15.11.2023). – Режим доступа: по подписке.

### **3.3. Организация образовательного процесса**

#### **3.3.1. Требования к условиям проведения учебных занятий**

Учебная дисциплина с целью обеспечения доступности образования, повышения его качества при необходимости может быть реализована с применением технологий дистанционного, электронного и смешанного обучения.

Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии используются для:

- организации самостоятельной работы обучающихся (предоставление материалов в электронной форме для самоподготовки; обеспечение подготовки к практическим и лабораторным занятиям, организация возможности самотестирования и др.);

- проведения консультаций с использованием различных средств онлайн-взаимодействия (например, вебинаров, форумов, чатов) в электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и с применением других платформ и сервисов для организации онлайн-обучения;

- организации текущего и промежуточного контроля обучающихся и др.

Смешанное обучение реализуется посредством:

- организации сочетания аудиторной работы с работой в электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и с применением других платформ и сервисов для организации онлайн-обучения;

- регулярного взаимодействия преподавателя с обучающимися с использованием

технологий электронного и дистанционного обучения;

– организации групповой учебной деятельности обучающихся в электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» или с применением других платформ и сервисов для организации онлайн-обучения.

Основными средствами, используемыми для реализации данных технологий, являются: системы дистанционного обучения, системы организации видеоконференций, электронно-библиотечные системы, образовательные сайты и порталы, социальные сети и мессенджеры и т.д.

### **3.3.2. Требования к условиям консультационной помощи обучающимся**

Формы проведения консультаций: групповые и индивидуальные.

### **3.3.3. Требования к условиям организации внеаудиторной деятельности обучающихся**

Реализация учебной дисциплины обеспечивается доступом каждого обучающегося к электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и библиотечному фонду, укомплектованному электронными учебными изданиями.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечиваются доступом к сети Интернет.

Доступ к электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и библиотечному фонду, возможен с любого компьютера, подключённого к сети Интернет. Для доступа к указанным ресурсам на территории Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» обучающиеся могут бесплатно воспользоваться компьютерами, установленными в библиотеке или компьютерными классами (во внеучебное время).

## **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Квалификация педагогических работников Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова», участвующих в реализации образовательной программы, а также лиц, привлекаемых к реализации образовательной программы на других условиях, в том числе из числа руководителей и работников Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и иных организаций, должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и в профессиональном 33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре». Педагогические работники, привлекаемые к реализации программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже 1 раза в 3 года.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> </ul> <p>этические принципы общения</p>	<p>Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций</p>	<p>Текущий контроль в форме экспертного наблюдения и оценки результатов достижения компетенции на учебных занятиях.</p> <p>Промежуточная аттестация в форме: дифференцированный зачёт</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации;</p> <p>Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	



**Федеральное агентство морского и речного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»**

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
по специальности**


**23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей**

**квалификация  
специалист**

Котлас  
2023

СОГЛАСОВАНА


Заместитель директора по учебно-методической работе филиала

  
 \_\_\_\_\_ Н.Е. Гладышева  
 19 05 2023

УТВЕРЖДЕНА

Директор филиала

  
 \_\_\_\_\_ О.В. Шергина  
 19 05 2023



ОДОБРЕНА

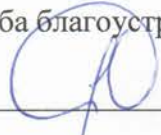
на заседании цикловой комиссии гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол от 11.04.2023 № 9

  
 \_\_\_\_\_ Н.А. Иванова

СОГЛАСОВАНА

Директор МБУ городского округа Архангельской области «Котлас» «Служба благоустройства»

  
 \_\_\_\_\_ Э.П. Стёпин  
 19 05 2023

**РАЗРАБОТЧИК:**

Ильинская Анастасия Александровна – преподаватель КРУ Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения» разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1568 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г., регистрационный № 44946) по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей» с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г. № 747, профессиональным стандартом 33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 апреля 2015 г., регистрационный № 37055), рабочей программы учебной дисциплины.

**СОДЕРЖАНИЕ**

	<b>стр.</b>
1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	15
2. Содержательно-компетентностная матрица оценочных средств. Кодификатор оценочных средств	16
3. Система оценки образовательных достижений обучающихся по каждому оценочному средству	17
4. Банк компетентностно-оценочных материалов для оценки усвоения рабочей программы учебной дисциплины по очной форме обучения	19

## I. Паспорт комплекта оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) являются частью нормативно-методического обеспечения системы оценивания качества освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей» и обеспечивают повышение качества образовательного процесса.

КОС по учебной дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

КОС по учебной дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в виде дифференцированного зачёта.

### 1.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

<b>Результаты обучения (освоенные умения (У), усвоенные знания (З))</b>
З 1 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
З 2 - основы проектной деятельности
З 3 - роли и ролевые ожидания в общении
З 4 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
З 5 - механизмы взаимопонимания в общении
З 6 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
З 7 - этические принципы общения
У 1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
У 2 - организовывать работу коллектива и команды;
У 3 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

В соответствии с требованиями ФГОС СПО, при освоении рабочей программой учебной дисциплины формируются общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.



ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов программы воспитания:

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b>	
<b>Код</b>	<b>Формулировка</b>
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определённые отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
<b>Код</b>	<b>Формулировка</b>
ЛР 17	Ценностное отношение обучающихся к своему Отечеству, к своей малой и большой Родине, уважительного отношения к ее истории и ответственного отношения к ее современности

## II. Содержательно-компетентностная матрица оценочных средств. Кодификатор оценочных средств

<b>Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)</b>	<b>Метод/форма контроля</b>
Собеседование	Устный опрос
Задания для самостоятельной работы	Письменная проверка
Тест, тестовое задание	Тестирование, дифференцированный зачет



### III. Система оценки образовательных достижений обучающихся

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

#### Критерии оценки ответов в ходе устного опроса

Оценивается правильность ответа обучающегося на один из приведенных вопросов. При этом выставляются следующие оценки:

**«Отлично»** выставляется при соблюдении следующих условий:

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, содержанием лекции и учебником;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя специализированную терминологию и символику;
- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя. Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.

**«Хорошо»** - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.

**«Удовлетворительно»** выставляется при соблюдении следующих условий:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- обучающийся не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме;
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

**«Неудовлетворительно»** выставляется при соблюдении следующих условий:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;

- обнаружено незнание или непонимание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

### **Критерии оценки выполненной письменной проверки**

**Оценка 5** ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочётов.

**Оценка 4** ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочёта, не более трёх недочётов.

**Оценка 3** ставится, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочётов, не более одной грубой и одной не грубой ошибки, не более трёх негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трёх недочётов, при наличии четырёх-пяти недочётов.

**Оценка 2** ставится, если число ошибок и недочётов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

**Оценка 1** ставится, если обучающийся совсем не выполнил ни одного задания.

### **Критерии оценки выполненного тестового задания**

Результат аттестационного педагогического измерения по учебной дисциплине «Психология общения» для каждого обучающегося представляет собой сумму зачтенных тестовых заданий по всему тесту. Зачтенное тестовое задание соответствует одному баллу.

Критерием освоения учебной дисциплины для обучающегося является количество правильно выполненных заданий теста не менее 70 %.

Для оценки результатов тестирования предусмотрена следующая система оценивания образовательных достижений обучающихся:

- за каждый правильный ответ ставится 1 балл;
- за неправильный ответ - 0 баллов.

Тестовые оценки можно соотнести с общепринятой пятибалльной системой. Оценивание осуществляется по следующей схеме:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

### **Критерии оценки в ходе дифференцированного зачета**

Ответ оценивается на «отлично», если обучающийся исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает материал по вопросам билета, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с решением практических задач и способен обосновать принятые решения, не допускает ошибок.

Ответ оценивается на «хорошо», если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей при ответах, умеет грамотно применять теоретические знания на практике, а также владеет необходимыми навыками решения практических задач.

Ответ оценивается на «**удовлетворительно**», если обучающийся освоил только основной материал, однако не знает отдельных деталей, допускает неточности и некорректные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала и испытывает затруднения при выполнении практических заданий.

Ответ оценивается на «**неудовлетворительно**», если обучающийся не раскрыл основное содержание материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.

#### **IV. Банк компетентностно-оценочных материалов для оценки усвоения учебной дисциплины по очной форме обучения**

### **4.1 ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

#### **4.1.1. УСТНЫЙ ОПРОС**

**УСТНЫЙ ОПРОС № 1** по I разделу тема 1.1. (Аудиторная работа).

1. Дайте понятие термину «общение». Охарактеризуйте общение как основу человеческого бытия.
2. Перечислите психологические, этические и социально-культурные особенности процесса общения.

**УСТНЫЙ ОПРОС № 2** по I разделу тема 1.3. (Аудиторная работа).

1. Дайте понятие интеракции в процессе общения. Перечислите виды социальных взаимодействий.
2. Опишите механизмы процесса взаимодействия.
3. Назовите основные этапы процесса общения.
4. Поясните основные формы управления в общении.

**УСТНЫЙ ОПРОС № 3** по I разделу тема 1.4. (Аудиторная работа).

1. Дайте понятие социальной перцепции, перечислите основные механизмы перцепции.
2. Назовите главные механизмы восприятия, дайте им краткую характеристику.

#### **4.1.2. ПИСЬМЕННАЯ ПРОВЕРКА**

**ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС № 1** по I разделу тема 1.2. (Аудиторная самостоятельная работа).

Вариант 1

1. Дайте характеристику процесса общения. Опишите его основные аспекты коммуникативный, интерактивный, перцептивный.
2. Перечислите и раскройте сущность основных видов общения по различным признакам.
3. Дайте понятие средствам общения, опишите вербальные средства общения, приведите примеры.

Вариант 2

1. Перечислите основные элементы структуры, цели и функции общения.
2. Дайте характеристику техники и приёмов общения.
3. Дайте понятие средствам общения, опишите невербальные средства общения, приведите примеры.

**ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС № 2** по I разделу тема 1.5. (Аудиторная самостоятельная работа).

Вариант 1

1. Опишите средства, используемые в процессе передачи информации.
2. Дайте понятие коммуникативной тактики и стратегии. Назовите наиболее распространенные коммуникативные барьеры.
3. Охарактеризуйте понятие «техника ведения беседы». Поясните сущность техники активного слушания.

Вариант 2

1. Дайте понятие речевой деятельности, перечислите и опишите ее виды.
2. Поясните сущность коммуникативной и языковой грамотности, поясните роль комплимента в общении.
3. Охарактеризуйте понятие «техника ведения беседы». Поясните сущность техники налаживания контакта.

**ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС № 3** по I разделу тема 1.8. (Аудиторная самостоятельная работа).

Вариант 1

1. Дайте понятие конфликта. Перечислите и поясните его основные виды.
2. Опишите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Вариант 2

1. Перечислите основные элементы, входящие в структуру конфликта, поясните основные стадии протекания конфликтной ситуации.
2. Назовите основные правила поведения в условиях конфликта.

#### 4.1.3. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

**ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 1** по I разделу тема 1.6. (Аудиторная самостоятельная работа).

**1. Спецификация Банка тестовых заданий** по I разделу тема 1.6.

**2. Содержание Банка тестовых заданий**

Инструкция: выбрать верные варианты ответов.

1. Продолжите определение «темперамент» – это...
  - а) врожденные особенности индивида, проявляющиеся в интенсивности, темпе и ритме протекания психических процессов и состояний;
  - б) индивидуально-своеобразные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека;
  - в) это качества личности, определяющие его тип нервной системы.
2. Акцентуации это такие естественные варианты развития характера, которым не свойственно:
  - а) повышение ранимости
  - б) снижение способности к социальной адаптации
  - в) повышение способности к социальной адаптации
3. Не высокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна:
 

а) сангвинику	в) холерику
б) меланхолику	г) флегматику



б) задатки

г) сила воли

17. Каждый тип темперамента отличается поведенческими реакциями. Распределите примеры поведенческих реакций по типам темперамента.

а) холерик –

б) меланхолик –

в) сангвиник –

г) флегматик –

Примеры:

1) общителен,

2) боязлив, высокая утомляемость,

3) контактен,

4) целеустремлен,

5) высокая потребность деятельности;

6) целеустремленность, но интересы часто меняются;

7) замедленное формирование программ поведения;

8) высокая целеустремленность и работоспособность;

9) трудно устанавливает контакты,

10) нерешителен, при новизне обстановки выбирает пассивно – оборонительное поведение.

### 3. Таблица форм тестовых заданий

Всего ТЗ	Из них количество ТЗ в форме			
	закрытых	открытых	на соответствие	на порядок
	шт. %	шт. %	шт. %	шт. %
100%	16/ 94%	0	1/ 6%	0

### 4. Таблица ответов к тестовым заданиям

Номер тестового задания	Номер правильного ответа	Номер тестового задания	Номер правильного ответа
1	а, б	11	б
2	в	12	б
3	б	13	а
4	а	14	б
5	б	15	а
6	а	16	в
7	а	17	а) 5,6
8	б		б) 2,9,10
9	в		в) 1,3,4
10	б		г) 7,8

**ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 2** по I разделу тема 1.7. (Аудиторная самостоятельная работа).

**1. Спецификация Банка тестовых заданий** по I разделу тема 1.7.

**2. Содержание Банка тестовых заданий**

Инструкция: для терминов выберите верное определение.

1) Деловая культура

2) Деловое общение

3) Деловые отношения

4) Непосредственное общение

5) Культура

- 6) Общение
- 7) Опосредованное общение
- 8) Служебное общение
- 9) Культура как уровневая характеристика
- 10) Культура как видовая характеристика
- 11) Культура делового общения
- 12) Этика
- 13) Мораль
- 14) Совесть
- 15) Главный критерий этичности
- 16) Неофициальное общение
- 17) Материальная культура
- 18) Духовная культура
- 19) Культура как способ регуляции отношений
- 20) Показатель культуры деловых отношений

- 1) явления духовной жизни людей: образование, наука, мораль, искусство.
- 2) носит нормативный, стабильный характер, отвечает определенным стандартам и требованиям, определена и однозначна.
- 3) взаимодействие людей, которое осуществляется лицом к лицу.
- 4) свойство человека, контролируемое выполнение моральных норм.
- 5) в ходе такого общения его субъекты имеют возможность следить за реакцией собеседника.
- 6) уровень мастерства общения, технологии.
- 7) культура символов и знаков, в которых «зашифрована» социальная информация.
- 8) такое общение связано с трудовой, хозяйственной деятельностью.
- 9) принципы соблюдения эстетичности в одежде, в оформлении служебных помещений, деловых приемов.
- 10) взаимодействие людей, находящихся на службе, осуществляемое в рабочее время в стенах предприятия.
- 11) такое общение включает в себя взаимодействие и работников, находящихся на службе у кого-то, и бизнесменов-работодателей.
- 12) культура освоения, изготовления, обработки различных материалов, вещей и зримых форм.
- 13) такое общение связано с общими интересами и досугом людей.
- 14) совокупность созданных человечеством материальных и духовных ценностей.
- 15) наука, изучающая мораль
- 16) восприятие и понимание друг друга партнерами по общению, их отношение и обращение друг к другу, способы реагирования и воздействия друг на друга.
- 17) взаимодействие людей, реализуемое через деловые письма, отчеты, телефонную связь.
- 18) культура речевого контакта, невербального поведения, психического состояния.
- 19) при таком общении между его участниками постоянная обратная связь отсутствует.
- 20) уровень речевого, неречевого и письменного взаимодействия, устанавливающий точное межличностное восприятие, понимание и взаимодействие людей.
- 21) учет в общении личностных и групповых психологических характеристик.
- 22) такое общение происходит не только на предприятии и в офисе, но и на деловых переговорах, семинарах.
- 23) причинение человеком добра и зла.
- 24) способ регуляции поведения людей в обществе с помощью принятых в нем норм и правил.
- 25) процесс взаимодействия людей, где они передают друг другу информацию, принимают

совместные решения.

26) устойчивые связи и состояния взаимодействия людей (производственные, политические, семейные).

27) между участниками общения при непосредственном контакте устанавливается постоянная обратная связь.

### 3. Таблица форм тестовых заданий

Всего ТЗ	Из них количество ТЗ в форме			
	закрытых	открытых	на соответствие	на порядок
	шт. %	шт. %	шт. %	шт. %
100%	0	0	20, 100%	0

### 4. Таблица ответов к тестовым заданиям

Номер тестового задания	Номер правильного ответа	Номер тестового задания	Номер правильного ответа
1	9	11	20
2	8, 11, 22	12	15
3	26	13	24
4	3, 5, 27	14	4
5	1, 14	15	23
6	25	16	13
7	17, 19	17	12
8	10	18	7
9	16	19	2
10	18	20	6, 21

## 4.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### П Е Р Е Ч Е Н Ь

вопросов для подготовки к дифференцированному зачету по учебной дисциплине «Психология общения» для обучающихся по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей» (4 курс)

1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.
4. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.
5. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
6. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
7. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.
8. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения.
9. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
10. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.
11. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
12. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.



13. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.

14. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.

15. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении». Промежуточная аттестация состоит из одного этапа: тестирование

**ТЕСТИРОВАНИЕ** по курсу учебной дисциплины (Аудиторная самостоятельная работа).

**1. Спецификация Банка тестовых заданий по курсу учебной дисциплины .**

**2. Содержание Банка тестовых заданий**

Инструкция: выбрать верные варианты ответов.

1. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование
- б) социальный статус
- в) внешний вид
- г) возраст
- д) манера поведения
- е) все варианты верны
- ж) все варианты неверны

2. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная
- б) интерактивная
- в) перцептивная

3. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего
- б) от отношения говорящего к слушающему
- в) от ситуации, в которой протекает общение
- г) от отношения слушающего к говорящему
- д) от личных особенностей слушающего
- е) все варианты верны
- ж) все варианты неверны

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению, 2) деловому общению, 3) ролевому общению, 4) светскому общению:

- а) сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга
- б) общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.
- в) Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.
- г) Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения, 2) интерактивной стороне, 3) перцептивной стороне:

- а) общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия
- б) общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств

в) общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

6. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста
- б) пола
- в) социального статуса
- г) типа темперамента
- д) национальности
- е) все ответы верны
- ж) все ответы неверны

7. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение
- б) интерес к собеседнику и его признание
- в) проявление неуважения

8. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия
- б) социально-возрастные различия
- в) половые различия

9. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника
- б) говорить только о себе
- в) видеть положительное в собеседнике
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку
- д) находить общее с собеседником
- е) выделять свое «я»
- ж) проявлять искренность и доброжелательность
- з) навязывать свою точку зрения
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности

10. Аргументы применяются с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений
- б) доказательств своего превосходства
- в) уговоров партнера что-либо сделать

11. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего
- б) с позиции лица, принимающего решение
- в) всеми участниками беседы

12. в основе законов аргументации и убеждения лежит:

- а) принуждение
- б) понимание
- в) заинтересованность

13. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога
- б) в середине диалога
- в) в начале диалога
- г) в начале и конце диалога

14. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края - «эффект края»
- б) информация, приводящая к двусмысленности
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом
- г) большой объем информации

- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры понимания  
 е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога
15. Какая их характеристик по смыслу соответствует понятиям: 1) конфликт, 2) внутриличностный конфликт, 3) межличностный конфликт, 4) межгрупповой конфликт, 5) конфликт между группой и личностью:
- а) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей  
 б) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению  
 в) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов и стремлений  
 г) столкновение противоположно направленных интересов различных групп  
 д) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения
16. Этикет — это:
- а) наука о морали  
 б) манера поведения  
 в) общая культура
17. Нормами этикета являются:
- а) упорство, настойчивость  
 б) принципиальность, беспрекословность  
 в) вежливость, тактичность
18. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:
- а) вежливость  
 б) дипломатичность  
 в) тактичность  
 г) предупредительность  
 д) все ответы верны  
 е) все ответы неверны
19. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
- а) женщины  
 б) мужчины  
 в) младшие по возрасту  
 г) младшие по положению (подчиненный)
20. Хороший вкус — это:
- а) стиль  
 б) элегантность  
 в) мода
21. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора:
- а) «Алло, это кто?»  
 б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»  
 в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он»  
 г) «Лады, договорились. Пока»  
 д) «Куда я попал?»  
 е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»
22. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?:
- а) отличаются по размеру  
 б) не отличаются  
 в) отличаются по цвету

г) отличаются за счет «украшательств»

23. Деловой протокол – это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязательств

б) свод правил в деловых и служебных отношениях

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки

г) все ответы верны

д) все ответы неверны

24. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

а) современный предприниматель при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли

б) не доверяй никому и уважай себя

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция

д) следует быть тактичным в общении

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель

25. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а) этические нормы и правила

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы

г) все позиции верны

д) все позиции не верны

26. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

а) пунктуальности

б) правильного выбора места проведения беседы

в) интерьера помещения

г) установления контакта с партнером

д) первых фраз во время беседы

е) использование обращения по имени

ж) все ответы верны

з) все ответы не верны

27. Груши и яблоки едят:

а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей

б) откусывают от целого плода

в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода

28. Ножом принято чистить:

а) мандарины

б) апельсины

в) ананасы

г) лимоны

29. куски сахара из сахарницы берут:

а) руками

б) щипчиками

в) чайной ложкой

30. Салфетку за столом принято:

а) повязывать вокруг шеи

б) засовывать за воротник

в) раскладывать на груди

г) класть на колени

31. По завершению трапезы вилку и нож следует положить:

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо
- б) по обе стороны тарелки
- в) на тарелку крест-накрест

32. Хлеб с общей тарелки берут:

- а) руками
- б) вилкой, которую держат в правой руке
- в) вилкой, которую держат в левой руке
- г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом

### 3. Таблица форм тестовых заданий

Всего ТЗ	Из них количество ТЗ в форме			
	закрытых	открытых	на соответствие	на порядок
	шт. %	шт. %	шт. %	шт. %
100%	29шт., 91%	0	3шт., 9%	<b>0</b>

### 4. Таблица ответов к тестовым заданиям

Номер тестового задания	Номер правильного ответа	Номер тестового задания	Номер правильного ответа
1	в, д	17	в
2	а	18	в
3	е	19	а
4	А-1, Б-4, В-3, Г-2	20	б
5	А-2, Б-1, В-3	21	а, в, г, д
6	е	22	б
7	б	23	в
8	б	24	а, в, д
9	а, в, г, д, ж, и	25	г
10	а	26	ж
11	б	27	а
12	б	28	б
13	г	29	б
14	а, в, д	30	д
15	А-2, Б-3, В-1, Г-4, Д-5	31	а
16	б	32	а