

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 07.06.2022 13:48:13  
Уникальный программный ключ:  
8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области  
Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«Челябинский колледж Комитент»  
(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность: 09.02.06 Сетевое и системное администрирование.  
Квалификация выпускника: Сетевой и системный администратор

Челябинск

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт фонда оценочных средств .....	3
1.1. Область применения .....	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций .....	4
1.3. Показатели оценки результатов обучения .....	6
2. Задания для контроля и оценки результатов .....	6
3. Критерии оценивания .....	8

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование.

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения изучается в течение одного семестра. Форма аттестации по семестрам.

Семестр	Форма аттестации
пятый	Дифференцированный зачёт

В рамках программы дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

#### **уметь:**

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)
- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- описывать значимость своей профессии (специальности)

#### **знать:**

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

#### **Перечень формируемых компетенций:**

*Общие компетенции (ОК):*

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

**1.2. Показатели оценки результатов обучения**

Содержание учебной дисциплины	Результаты обучения (ОК, ПК)	Вид контроля	Наименование оценочного средства/форма контроля
5 семестр			
Тема 2 Классификация общения	ОК 01.- ОК 04, ОК 06.	Текущий	Круглый стол Заслушивание сообщений
Тема 11. Деловые переговоры	ОК 01.- ОК 04, ОК 06.	Текущий	Деловая игра
Тема 13. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	ОК 01.- ОК 04, ОК 06.	Текущий	Деловая игра
Тема 14. Конфликты в деловом общении. Стресс и его особенности	ОК 01.- ОК 04, ОК 06.	Текущий	Самодиагностика
Тема 1. - 14.	ОК 01.- ОК 04, ОК 06.	Промежуточный	Дифференцированный зачёт

**2. Задания для контроля и оценки результатов****2.1. Задания для текущего контроля****Раздел 1. Структурная и динамическая организация общения****Тема 2. Классификация общения****Практическое занятие № 1**

**Задание № 1.** Круглый стол по теме: «Круг общения».

Цель: Изучение психологии общения как науки в единстве с психологией деятельности

ХОД ЗАНЯТИЯ: изучите представленные темы для дискуссии и подготовьте краткие положительные и отрицательные тезисы (аргументы и контраргументы).

Перечень тем для подготовки к круглому столу

1. Общение и совместная деятельность.
2. Общение и деятельность в социальной психологии.
3. Принятие тезиса об органической связи общения с деятельностью.
4. Общение как сторона совместной деятельности.
5. Общение как важнейшее условие присвоения индивидом достижений исторического развития человечества.
6. Общение как один из видов деятельности (речевая деятельность).
7. Общение как реальность человеческих отношений.

## Тема 11. Деловые переговоры

### Практическое занятие № 2

#### Задание № 1. Деловая игра «Переговоры»

Цель: Изучение деловых переговоров как формы делового общения

#### ХОД ЗАНЯТИЯ:

Изучите и проанализируйте представленные ниже ситуации, найдите ошибки.

#### *Недостатки при ведении переговоров.*

«Холодный запуск». Партнер вступает в переговоры, не обдумав предварительно в достаточной степени: их необходимость и цель; сложности и возможные последствия.

В этом случае за ним лишь «ответный ход», т. е. он будет реагировать, а не действовать (не от него будет исходить инициатива).

«Отсутствие программ». У партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований. Легче вести переговоры, имея в голове (или на бумаге) различные варианты действий. Обычно (вне переговоров) для осуществления необходимых решений достаточно распоряжения.

«Главное, чтобы меня это устраивало». Партнер настолько выпячивает собственные интересы, что представители другой стороны не видят для себя никаких преимуществ. Подобное несоответствие интересов, зачастую вызываемое узко эгоистичными ведомственными соображениями, блокирует собеседника, отбивая у него охоту вести переговоры вообще.

«Пускать все на самотек». Партнер не имеет четкого представления о собственных конкретных предложениях и аргументах, детальных требованиях и критериях оценки предмета переговоров, позиции и ожидаемой реакции противоположной стороны. Эффективность переговоров снижается из-за недостаточной их подготовки.

«Коммуникативные заморыши». Неправильное поведение одного из партнеров отрицательно сказывается на атмосфере переговоров, мешает достижению их цели. Партнер разучился слушать (или никогда не владел этим искусством), а это является условием эффективности всяких переговоров. Монолог – типичное занятие пустомели!

#### *Типы поведения партнеров, затрудняющие ведение переговоров*

Вздорный человек, «нигилист». Часто выходит за профессиональные рамки беседы. В ходе беседы ведет себя нетерпеливо, бывает несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом смущает собеседников и неосознанно подталкивает их к тому, чтобы они не соглашались с его тезисами и утверждениями.

«Всезнайка». Обо всем имеет свое мнение, постоянно требует слова и проявляет инициативу, которая подавляет партнеров по переговорам.

«Болтун». Часто бестактно и безо всякой видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратит на свои выпады.

Хладнокровный неприступный собеседник. Ведет себя замкнуто, чувствует себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации конкретной деловой беседы. Все кажется ему недостойным его внимания и усилий.

Незаинтересованный собеседник. Тема беседы его вообще не интересует. Он бы охотно «проспал» всю беседу.

«Важная птица». Такой собеседник не выносит критики – ни прямой, ни косвенной. Чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных собеседников.

«Почемучка». Кажется, что он участвует в переговорах, чтобы сочинять и задавать вопросы независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманны.

«Осторожный». Отличается «уходами» в своих выступлениях. Он охотнее промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо или смешно.

В зависимости от стиля общения партнера и проявления им тех или иных поведенческих характеристик в деловом общении можно предпринять следующие меры противодействия.

1. В беседе с человеком, жестко отвергающим ваши предложения, целесообразно обсудить и обосновать спорные моменты, если они известны, до начала беседы; всегда оставаться хладнокровным; стремиться сохранять необходимый уровень компетентности; следить за тем, чтобы, по возможности, решения формулировались его словами; если возможно, предоставлять другим опровергать его утверждения и только потом отклонить их; беседовать с ним с глаза на глаз в перерывах и в паузах, чтобы узнать истинные причины его позиции; в сложных случаях настоять на том, чтобы деловая беседа была приостановлена, и продолжить ее позднее, когда «голова остынет»; за столом или в помещении поместить его в «мертвый угол».

2. В беседе с человеком, забивающим вас своими знаниями, следует посадить его рядом с ведущим беседу; время от времени напоминать, что другие также хотят высказаться; попросить его, чтобы он дал и остальным собеседникам поработать над решением; дать ему возможность вывести и сформулировать промежуточные заключения; при авантюрных и рискованных утверждениях предоставить слово другим участникам для выражения их точки зрения; иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые в случае необходимости может ответить тот, кто ведет беседу.

3. «Говорливого» партнера, берущего инициативу на себя, также следует посадить ближе к ведущему беседу или другой авторитетной личности; когда он начнет отклоняться в сторону, его следует с максимальным тактом остановить; спросить, в чем он видит связь с обсуждаемым вопросом; узнать мнение других участников беседы; в случае необходимости ограничить время его выступления или всей беседы; следить, чтобы он не переворачивал проблемы «с ног на голову» только затем, чтобы посмотреть на них под новым углом зрения.

4. При разговоре с «неприступным» собеседником необходимо попытаться заинтересовать его предметом обсуждения; спросить: «Кажется, вы не совсем согласны с тем, что было сказано? Конечно, нам всем было бы интересно узнать почему»; в перерывах и паузах попытаться выяснить причины такого поведения.

5. В беседе с «незаинтересованным» собеседником следует задавать вопросы информативного характера; придавать теме беседы интересную и привлекательную форму; задавать стимулирующие вопросы; попытаться выяснить, что интересует лично его.

6. В ходе делового разговора с лицом, носящим маску «важной птицы», нельзя позволять ему разыгрывать роль гостя в беседе; нужно незаметно предложить ему занять равноправное с остальными участниками беседы положение; не допускать никакой критики в адрес присутствующих или отсутствующих лиц; помнить, что речь идет только о деловой беседе; в беседе использовать метод «да, но...».

7. В беседе с лицом, ставящим много вопросов, те его вопросы, что относятся к теме беседы, сразу же переадресовывать всем собеседникам, а если он один – ему самому; на вопросы информационного характера отвечать сразу и сразу же признавать его правоту, если нет возможности дать нужный ответ.

#### **Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения»**

1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно

привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

8. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

11. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

12. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

13. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
- отраслевые ноу-хау и т.д.

Тема 13. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

### **Практическое занятие № 7**

**Задание № 1** Деловая игра «Пресс-конференция».

Цель: развивать практические навыки ведения пресс-конференции – точности формулировки и смысловой значимости вопросов, тренировка быстроты реакции на сложившуюся ситуацию, навыков активного слушания и анализа полученной информации в целом, тренинг творческих способностей

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

Темы, предлагаемые для обсуждения:

- Встреча с пресс-службой кандидата, идущего на выборы;
- Встреча с редакторами «желтой прессы»;
- Встреча с пресс-службой скандальной поп-звезды;
- Освещение скандального судебного процесса.

2. Пресс-конференция.

Все участники заготавливают таблички, представляемых изданий. Интервьюируемые готовят распечатки своих программ, тезисное изложение своих позиций, схемы, таблицы, видеоматериалы. Ход пресс-конференции соответствует законам жанра (количество вопросов зависит от величины группы и отпущенного времени)

3. Подготовка репортажа по материалам пресс-конференции
4. Предъявление и обсуждение статей

### **Тема 14. Конфликты в деловом общении. Стресс и его особенности** **Практическое занятие № 8**

#### **Задание № 1. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»**

Цели: овладение понятийным аппаратом и основными подходами к пониманию явления стресса, умение строить личностный стрессовый профиль.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

Вопросы для обсуждения:

- История изучения стресса.
- Общая характеристика концепции стресса Г. Селье.
- Стадии развития стресса.
- Основные подходы к изучению стресса
- Механизмы регуляции в стрессовых состояниях.
- Характеристика адекватной мобилизации.
- Основные копинг-стратегии.

#### **Задание 1.**

Ответьте на вопросы теста 1. Стресс, вызванный ежедневно, ритмично повторяющейся стрессовой ситуацией, ликвидировать источник которой практически невозможно – это: •эмоциональное истощение; •хронический стресс •дистресс; •эмоциональное выгорание.

2. Реакция борьбы или бегства, которая сопровождается изменением и отклонением физиологического состояния от нормы – это: •стрессорная реактивность; •субсиндром стресса; •стрессор; •фактор риска.

3. Чрезвычайный или патологический раздражитель, значительное по силе и продолжительности неблагоприятное воздействие, вызывающие стресс – это: •стрессорная реактивность; •субсиндром стресса; •стрессор; •фактор риска.

4. Снижение уверенности в себе, увеличивается напряженность и неудовлетворенность работой, раздражительность, сексуальные отклонения и др. – это: •физиологические последствия стресса; психологические последствия стресса; •эмоциональные последствия стресса; •профессиональные последствия стресса.

**Задание 2.** Пройдите Методику «Шкала психологического стресса PSM-25».

*Инструкция*

Дайте оценку вашему общему состоянию.

После каждого высказывания обведите число от 1 до 8, которое наиболее четко выражает ваше состояние в последние дни (4-5 дней). Здесь нет неправильных или ошибочных ответов.

Баллы означают:

- 1 – никогда;
- 2 – крайне редко;
- 3 – очень редко;
- 4 – редко;
- 5 – иногда;
- 6 – часто;
- 7 – очень часто;
- 8 – постоянно.

Утверждение (высказывание)	Оценка
1. Я напряжен и взволнован (взвинчен)	1 2 3 4 5 6 7 8
2. У меня ком в горле, и (или) я ощущаю сухость во рту	1 2 3 4 5 6 7 8
3. Я перегружен работой. Мне совсем не хватает времени	1 2 3 4 5 6 7 8



4. Я проглатываю пищу или забываю поесть	1 2 3 4 5 6 7 8
5. Я обдумываю свои идеи снова и снова; я меняю свои планы; мои мысли постоянно повторяются	1 2 3 4 5 6 7 8
6. Я чувствую себя одиноким, изолированным и непонятым	1 2 3 4 5 6 7 8
7. Я страдаю от физического недомогания; у меня болит голова, напряжены мышцы шеи, боли в спине, спазмы в желудке	1 2 3 4 5 6 7 8
8. Я поглощен мыслями, измучен или обеспокоен	1 2 3 4 5 6 7 8
9. Меня внезапно бросает то в жар, то в холод	1 2 3 4 5 6 7 8
10. Я забываю о встречах или делах, которые должен сделать или решить	1 2 3 4 5 6 7 8
11. Я легко могу заплакать	1 2 3 4 5 6 7 8
12. Я чувствую себя уставшим	1 2 3 4 5 6 7 8
13. Я крепко стискиваю зубы	1 2 3 4 5 6 7 8
14. Я не спокоен	1 2 3 4 5 6 7 8
15. Мне тяжело дышать, и (или) у меня внезапно перехватывает дыхание	1 2 3 4 5 6 7 8
16. Я имею проблемы с пищеварением и с кишечником (боли, колики, расстройства или запоры)	1 2 3 4 5 6 7 8
17. Я взволнован, обеспокоен или смущен	1 2 3 4 5 6 7 8
18. Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляет меня вздрагивать	1 2 3 4 5 6 7 8
19. Мне необходимо более чем полчаса для того, чтобы уснуть	1 2 3 4 5 6 7 8
20. Я сбит с толку; мои мысли спутаны; мне не хватает сосредоточенности, и я не могу сконцентрировать внимание	1 2 3 4 5 6 7 8
21. У меня усталый вид; мешки или круги под глазами	1 2 3 4 5 6 7 8
22. Я чувствую тяжесть на своих плечах	1 2 3 4 5 6 7 8
23. Я встревожен. Мне необходимо постоянно двигаться; я не могу устоять на одном месте	1 2 3 4 5 6 7 8
24. Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции, настроения или жесты	1 2 3 4 5 6 7 8
25. Я напряжен	1 2 3 4 5 6 7 8

*Обработка методики и интерпретация результата*

Подсчитайте сумму баллов по всем вопросам.

Чем она больше, тем выше уровень Вашего стресса.

Шкала оценок:

- меньше 99 баллов – низкий уровень стресса;
- 100-125 баллов – средний уровень стресса;
- больше 125 баллов – высокий уровень стресса.

## 2.2. Задания для промежуточного контроля

### Дифференцированный зачет в форме тестирования:

#### Вариант № 1

1. Формой деловой коммуникации является
  - конфликт
  - **письменная**
  - межличностная
2. К традиционным средствам научной коммуникации относится
  - **документальный источник информации**
  - электронная почта –  
подведение итогов беседы
3. К фазам деловых переговоров относится
  - **приветствие – аргументирование**
  - примирение сторон
4. Новой формой научных коммуникаций является
  - **веб-серфинг**
  - конференция
  - диспут
5. Целью критики в деловых отношениях является:
  - **устранение ошибок в производстве**
  - воспитание работника
  - создание имиджа руководителя
6. Целью деловых коммуникаций является:
  - общение
  - **повышение эффективности производства**
  - духовное развитие персонала
7. Методологию коммуникологии разработали:
  - **Луман и Хабермас**
  - Платон и Сократ
  - Бэкон и Гоббс
8. Целью деловой конфликтологии является:
  - **предотвращение конфликтов**
  - управление конфликтами
  - описание видов конфликтов на предприятии
9. Корпоративная культура должна строиться на принципах:
  - соперничества
  - **сотрудничества**
  - соревновательности
10. Самопрезентация направлена на:
  - **создание имиджа**
  - манипуляцию личностными отношениями
  - влияние на руководителя и коллектив для достижения собственной выгоды
11. Целью научных коммуникаций является:
  - **развитие науки и научного знания**
  - общение ученых

- знакомство с культурой и обычаями стран, где планируется учеба студентов
12. Целью «невидимого колледжа» является:
- формирование сообщества ученых в виртуальном пространстве
  - **дистантное образование студентов**
  - общение всех, кто интересуется проблемами науки
13. Компьютерная герменевтика связана с:
- проблемами понимания в виртуальном пространстве
  - международными виртуальными коммуникациями
  - **различием программ и версий, используемых при коммуникации**
14. В какой аспект функционирования науки попадают коммуникации ученых:
- наука как социальный институт - наука как объективное знание
  - **наука и образование**
15. Основной целью современных коммуникаций ученых является:
- **решение проблем, имеющих общую значимость для человечества**
  - обмен научным опытом
  - межличностное общение ученых всего мира
16. Когда необходим спор в процессе коммуникаций:
- всегда, т.к. спор
  - это источник истины
  - никогда, т.к. спор может быть источником конфликтов
  - **в зависимости от конкретных обстоятельств деловых коммуникаций**
17. Интерактивная сторона коммуникаций связана с:
- **транзакциями**
  - манипулированием в процессе коммуникаций
  - профилактикой конфликтов
18. Коммуникативная сторона общения связана с:
- **содержанием и пониманием в процессе коммуникации**
  - профилактикой конфликтов
  - созданием имиджа в общении
19. Суггестия в коммуникациях – это:
- **способ внушения**
  - способ самопрезентации
  - способ уйти от переговоров
20. Ритуальный стиль коммуникации основан на:
- актуализации формальных норм общения
  - **использовании межкультурных методов коммуникации**
  - применении методов психологической защиты
21. Манипулятивные коммуникации предполагают:
- **отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей**
  - отношение к партнеру как самоценности
  - игнорирование партнера по общению
22. Гуманистические коммуникации предполагают:
- **отношение к партнеру как к самоценности**
  - бесконфликтное общение
  - эмоциональное общение

23. Этика критики предполагает:

- **оценку конкретных действий**

- оценку поступков - оценку личности

24. Атракция в коммуникациях – это:

- **умение расположить к себе партнера**

- умение привлечь к себе внимание

- умение избегать конфликтов

25. Эгоцентризм в коммуникациях – это:

- эгоизм - духовная энергетика коммуникации

- **сосредоточенность на самом себе**

26. Целью коммуникологии как науки является:

- раскрытие общих законов коммуникаций независимо от форм и областей

- **раскрытие законов деловой коммуникации**

- раскрытие законов научных коммуникаций

27. Брейнсторминг – это:

- **метод организации деловой коммуникации, рассчитанный на повышение умственной активности участников**

- метод организации коммуникации, рассчитанный на преодоление сопротивления партнера

- метод организации коммуникации, рассчитанный на бессознательное воздействие

28. Интеграцией знаний о коммуникациях занимается наука:

- философия

- **коммуникология**

- психология общения

29. В сферу изучения коммуникологии не входит:

- теория массовой коммуникации

- межличностная и деловая коммуникация

- **технические коммуникации**

30. В современном обществе решающее значение приобретают:

- **международные и глобальные коммуникации**

- семейные коммуникации

- деловые коммуникации

31. Крупнейшими современными специалистами в коммуникологии являются:

- **П.Бурдые, Д.Вольтон, Б.Мьеж**

- Б.Спиноза, Р.Декарт

- В.Соловьев, Н.Бердяев

32. Парадигмы современной коммуникологии складываются на основе:

- **междисциплинарных исследований всех наук, изучающих коммуникации**

- информатики, логики и философии

- философии, психологии общения, социологии

## Вариант № 2

Вопросы № 1, 2, 11, 13, 17, 20, 23, 24, 32, 34. Уровень сложности — легкий (1 балл).

Вопросы № 6, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 26, 29, 31, 35 -40. Уровень сложности — средний (2 балла).

Вопросы № 3, 4, 5, 7, 10, 25, 27, 28, 30, 33. Уровень сложности — сложный (3 балла).

<p>1. Обмен информацией между людьми – это</p> <p>А) <b>коммуникативная сторона общения,</b></p> <p>Б) интерактивная сторона общения,</p> <p>В) перцептивная сторона общения</p>	<p>2. К невербальной коммуникации НЕ относится:</p> <p>А) жесты, мимика, позы,</p> <p>Б) <b>речь,</b></p> <p>В) прикосновения, пожатие руки, объятия</p>
<p>3. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это</p> <p>А) эмпатия,</p> <p>Б) <b>рефлексия,</b></p> <p>В) идентификация</p>	<p>4. Термин “коммуникация” появился в научной литературе</p> <p>А) <b>в начале XX в.,</b></p> <p>Б) в начале XXI в.,</p> <p>В) в конце XIX в.</p>
<p>5. Член общества, находящийся в постоянном контакте с людьми и выступающий посредником между средствами массовой информации и коммуникантом:</p> <p>А) <b>Менеджер по связям с общественностью,</b></p> <p>Б) Лидер мнений (ключевой коммуникатор),</p> <p>В) Имиджмейкер</p>	<p>6. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:</p> <p>А) <b>убеждающей коммуникации,</b></p> <p>Б) экспрессивней коммуникации,</p> <p>В) познавательней коммуникации</p>
<p>7. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:</p> <p>А) ритуальной коммуникации,</p> <p>Б) экспрессивной коммуникации,</p> <p>В) <b>суггестивной коммуникации</b></p>	<p>8. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко:</p> <p>А) <b>фонетический барьер,</b></p> <p>Б) логический барьер,</p> <p>В) семантический барьер</p>
<p>9. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении:</p> <p>А) <b>активное рефлексивное слушание,</b></p> <p>Б) неререфлексивное слушание,</p> <p>В) эмпатическое слушание</p>	<p>10. Кто является основоположником «теории ролей»?</p> <p>А) <b>Э.Берн,</b></p> <p>Б) А.Адлер,</p> <p>В) Г.Блумер</p>
<p>11. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего:</p> <p>А) эпидейктическая</p> <p>Б) информационная</p> <p>В) <b>агитационная</b></p>	<p>12. Языковая игра – это ...</p> <p>А) <b>намеренное нарушение норм речевого поведения,</b></p> <p>Б) названия общеизвестных событий, имена или тексты, которые говорящие (пишущие) воспроизводят в своей речи,</p> <p>В) тексты, содержащие цитаты</p>
<p>13. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:</p> <p>А) закрытая поза, суженные зрачки глаз,</p> <p>Б) <b>открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении,</b></p> <p>В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас</p>	<p>14. Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:</p> <p>А) директивной,</p> <p>Б) <b>понимающей,</b></p> <p>В) принижающе - уступчивой</p>
<p>15. Психологические структурные компоненты</p>	<p>16. Интерактивная сторона общения состоит:</p>

<p>акта речевой коммуникации:  <b>А) намерение, цель,</b>          Б) код,          В) контекст</p>	<p>А) в обмене информацией между людьми,  <b>Б) в организации взаимодействия между людьми,</b>          В) включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению</p>
<p>17. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются  <b>А) деструкцией,</b>          Б) диссонансом,          В) шумом,          Г) дисгармонией</p>	<p>18. Создатель сообщений - это          А) получатель,  <b>Б) источник,</b>          В) канал</p>
<p>19. Стиль коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий          А) обвинительный стиль;          Б) директивный стиль;  <b>В) стиль разрешения проблем</b></p>	<p>20. Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяет самым близким людям:  <b>А) интимная,</b>          Б) социальная,          В) личная</p>
<p>21. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию - это  <b>А) коммуникация,</b>          Б) конфликт,          В) лекция</p>	<p>22. Какого барьера непонимания НЕ хватает в списке: фонетическое непонимание, семантическое непонимание, стилистическое непонимание...  <b>а) логический барьер</b>          б) психологический барьер          в) физический барьер</p>
<p>23. Передача конкретных способов деятельности – это функция деловой коммуникации:          А) интегративная,  <b>Б) трансляционная,</b>          В) самопрезентация</p>	<p>24. Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:  <b>А) самопрезентации,</b>          Б) социализации,          В) социального контроля</p>
<p>25. Специфической особенностью делового общения является... А) неограниченность во времени, Б) <b>регламентированность,</b> В) отсутствие норм и правил, Г) разговор по душам</p>	<p>26. С каких слов может начинаться письмо-просьба: А) Направляем информацию... Б) Напоминаем Вам, что... В) <b>Просим выслать в наш адрес</b></p>
<p>27. Письменные виды делового общения –это...          А) отчет, справка, Б) докладная, акт, В) объяснительные записки, Г) <b>многочисленные служебные документы</b></p>	<p>28. Кому адресуется письмо-приглашение с предложением принять участие в семинарах, совещаниях: А) <b>руководителю организации,</b> Б) заместителю руководителя организации, В) руководителю структурного подразделения, в котором работает сотрудник, Г) в отдел кадров организации</p>
<p>29. Какое письмо может иметь следующий текст: «Сообщаем Вам о том, что Ваше предприятие не может выступить покупателем в соответствии со статьей закона...»: А) <b>письмо-сообщение</b> Б) письмо-извещение В) письмо-отказ</p>	<p>30. С каких слов может начинаться письмо-просьба: А) Направляем информацию... Б) Напоминаем Вам, что... В) <b>Просим выслать в наш адрес...</b> Г) В соответствии с Вашим письмом</p>
<p>31. На каких служебных письмах ставится печать: А) сопроводительных, Б) <b>письмах-</b></p>	<p>32. С какой целью в письме указывают фамилию и телефон исполнителя: А) для оперативной</p>

запросах, В) <b>гарантийных письмах</b> , Г) информационных, Д) на всех служебных письмах	связи, Б) для <b>придания документу юридической силы</b>
33. Исходящий номер служебного письма – это: А) регистрационный номер, проставляемый адресатом, <b>Б) регистрационный номер, проставляемый автором письма</b>	34. С каким падежом употребляется производный предлог <i>согласно</i> : А) с дательным, <b>Б) родительным,</b> В) винительным, Г) предложным.
35. Главное требование культуры общения по телефону – это... А) <b>краткость (лаконичность) изложения</b> , Б) длительность общения, В) четкость изложения, Г) жесткость в разговоре	36. Первым этапом переговорного процесса может быть... А) ультиматум, Б) ознакомительная встреча (деловая беседа), В) обсуждение претензий, Г) <b>встреча экспертов</b>
37. Профессиональное общение руководителя зависит от... А) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными, Б) установок и ценностей руководителя, В) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами, Г) <b>все ответы верны</b>	38. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию... А) <b>с заранее планируемым эффектом и результатом</b> , Б) происходящую случайно с непланируемым заранее эффектом и результатом, В) носящую информативный характер
39. Деловая беседа... А) характеризуется частым переходом от одной темы к другой, Б) <b>направлена на решение определенных производственных задач и проблем</b> , В) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их, Г) отличается разнообразием обсуждаемых тем	40. Укажите правильное продолжение предложения: <i>Следуя этим ориентирам</i> , А) <b>администрацией округа проведена определенная работа</b> . Б) администрация округа провела определенную работу. В) была проведена определенная работа.

### 3. Критерии оценивания

#### **Критерии оценивания круглого стола и деловой игры**

##### *Оценка «отлично»:*

Глубокое знание материала.

1. Знание современных терминов психологии общения.
2. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь.
3. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

##### *Оценка «хорошо»:*

1. Хорошее знание материала доклада.
2. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций.
3. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю.
4. Знание современных терминов психологии общения..
5. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

##### *Оценка «удовлетворительно»:*

1. Поверхностное представление материала темы.
2. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения.
3. Неумение четко сформулировать выводы.
4. Отсутствие навыков научного стиля изложения.
5. Неточные ответы на дополнительные вопросы.

##### *Оценка «неудовлетворительно»:*

1. Неумение аргументировано доказать собственную позицию.
2. Незнание основных терминов, классификаций.
3. Незнание современных терминов психологии общения.
4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

***Критерии оценивания промежуточной аттестации в форме тестирования***

% правильных ответов на 3:*	От 70 %
% правильных ответов на 4:*	От 85 %
% правильных ответов на 5:*	От 98 %