

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 10 от 10.06.2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «ККОТиП»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-61-1П от 30.06.2025 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

43.02.15 ПОВАРСКОЕ И КОНДИТЕРСКОЕ ДЕЛО
(на базе среднего общего образования)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Красноярск, 2025

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
 - 1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
 - 3.1 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЯ
 - 3.2 ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЯ
 - 3.3 ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ
4. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 - 4.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 - 4.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для проверки результатов освоения учебной дисциплины **ОГСЭ.05 Психология общения** основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности **43.02.15 Поварское и кондитерское дело**.

Контрольно-измерительные материалы предназначены для текущего и промежуточного контроля, оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОГСЭ.05 Психология общения**.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине **ОГСЭ.05 Психология общения** осуществляется по результатам **практических и контрольных работ**, которые оценивается по пятибалльной шкале оценок.

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контролируемые темы (разделы) учебной дисциплины	Форма контроля и оценивания	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1 Психологические аспекты общения Тема «Принципы этикета и определить их значение в профессиональной сфере»	Контрольная работа №1	Результаты практических и контрольных работ.
Раздел 2 Конфликты в деловом общении Тема «Технологии эффективного воздействия в общении»	Контрольная работа №2	

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Общие компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки по учебной дисциплине **ОГСЭ.05 Психология общения** осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное

	поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
--	--

Код	Наименование общих компетенций
ПК 6.2	Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями
ПК 6.4	Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала

3.2. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата
Умения	
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	Анализ и осуществление способности определять приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
	Точность и правильность в развитии навыков саморегуляции.
	Использование и применение информации для эффективного выполнения профессиональных задач.

команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; описывать значимость своей профессии (специальности).	
Знания	
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.	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
	Оценка выполнения заданий на практических занятиях.
	Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения .
	Оценка выполнения заданий на практических занятиях.

4.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование контроля	Тема	Форма контроля
Текущий контроль	Раздел 1 Психологические аспекты общения Тема 1.6. Техники активного слушания	Контрольная работа №1 «Принципы этикета и определить их значение в профессиональной сфере»
	Раздел 2 Конфликты в деловом общении Тема 2.4. Стресс и его особенности	Контрольная работа №3 «Технологии эффективного воздействия в общении»
Промежуточная аттестация		Результаты практических и контрольных работ.

4.1. Задания для текущего контроля освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Задание 1.

Контрольная работа № 1

«Принципы этикета и определить их значение в профессиональной сфере»

Вариант №1

1. Развитие в человеке эстетического вкуса, эстетических чувств, обучение правильному восприятию искусства или красоты в мире.

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| А. эстетические чувства | В. эстетическое воспитание |
| Б. эстетический вкус | Г. эстетика |

2. Повседневное поведение человека, опирающееся на общечеловеческие моральные принципы и нормы.

- | | |
|-------------------|-----------|
| А. этика | В. мораль |
| Б. нравственность | Г. этикет |

3. В чем заключается один из принципов современного этикета – принцип гуманизма?

- А. все в поведении, речи и внешнем виде деловых партнеров должно быть приятно собеседнику;
- Б. деловой этикет направлен на добро и по своей сути должен быть моральным, в нем должны проявляться уважение, вежливость, тактичность по отношению к другим людям;
- В. в правилах этикета существуют различия, обусловленные национально-психологическими особенностями каждого народа, которые следует уважать;
- Г. ни одно правило этикета не придумано «просто так», каждое предписание служит определенным целям.

4. К сферам действия этикета относится:

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| А. придворный этикет | Г. деловой этикет |
| Б. воинский этикет | Д. общегражданский этикет |
| В. дипломатический этикет | Е. все ответы верны |

5. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- А. доброжелательность;
- Б. порядочность;
- В. тактичность;
- Г. уважительность;
- Д. эгоизм

6. Способности, необходимые для достижения успеха в любом виде деятельности.

- | | |
|----------------|------------------------|
| А. специальные | В. оба ответа верны |
| Б. общие | Г. оба ответа не верны |

7. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят понятиям: 1) аффект; 2) настроение; 3) чувство; 4) страсть.

- А. Устойчивые психические состояния, имеющие четко выраженный предметный характер: они выражают устойчивое отношение к каким-либо объектам.
- Б. Сильное, бурное и относительно кратковременное эмоциональное переживание, полностью захватывающее психику человека, характеризующееся изменением сознания и нарушением волевого контроля.
- В. Сильное эмоциональное состояние, сконцентрированное вокруг определенного вида деятельности или предмета (человека).

Г. Слабое или умеренное по силе, сравнительно устойчивое и продолжительное эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение человека.

8. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| А. руки, скрещенные на груди | В. рука, поддерживающая подбородок |
| Б. руки на бедрах | Г. все ответы верны |

9. Если партнер при общении сдвинул очки на кончик носа, взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, держа остальные под подбородком, это означает:

- | | |
|--------------------------------|-----------------|
| А. желание действовать активно | В. задумчивость |
| Б. критическое оценивание | Г. стеснение |

10. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А. деловая переписка;
- Б. мимика; жесты;
- В. профессиональный жаргон;
- Г. речевые конструкции;
- Д. социальные диалекты

11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А. бестактность;
- Б. воспитанность;
- В. порядочность;
- Г. тактичность;
- Д. уважение

12. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- А. благо;
- Б. долг;
- В. счастье;
- Г. честь

13. Литературный язык не используется:

- А. в научной речи;
- Б. в невербальном общении;
- В. в официально-деловой речи;
- Г. в письменной речи;
- Д. в профессиональном общении

14. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- А. гуманизм;
- Б. оптимизм;
- В. патриотизм;
- Г. справедливость

15. Укажите основные категории этики

- А. добро и зло;
- Б. пространство и время;
- В. свобода;
- Г. совесть

Вариант №2

1. Способность человека воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в искусстве и повседневной жизни.

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| А. эстетические чувства | В. эстетическое воспитание |
|-------------------------|----------------------------|

Б. эстетический вкус

Г. эстетика

2. Общечеловеческие принципы и нормы, на которые должен опираться человек в отношениях с другими людьми.

А. этика

В. мораль

Б. нравственность

Г. этикет

3. В чем заключается один из принципов современного этикета – принцип эстетической привлекательности?

- А. все в поведении, речи и внешнем виде деловых партнеров должно быть приятно собеседнику;
- Б. деловой этикет направлен на добро и по своей сути должен быть моральным, в нем должны проявляться уважение, вежливость, тактичность по отношению к другим людям;
- В. в правилах этикета существуют различия, обусловленные национально-психологическими особенностями каждого народа, которые следует уважать;
- Г. ни одно правило этикета не придумано «просто так», каждое предписание служит определенным целям.

4. К структуре этикета относится:

А. речевой этикет

В. поведенческий этикет

Б. правила организации мероприятий

Г. все ответы верны

5. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

А. доброжелательность;

Б. порядочность;

В. тактичность;

Г. уважительность;

Д. эгоизм

6. Способности, необходимые для достижения высоких результатов в каком-то определенном виде деятельности.

А. специальные

В. оба ответа верны

Б. общие

Г. оба ответа не верны

7. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят понятиям: 1) аффект; 2) настроение; 3) чувство; 4) страсть.

- А. Устойчивые психические состояния, имеющие четко выраженный предметный характер: они выражают устойчивое отношение к каким-либо объектам.
- Б. Сильное, бурное и относительно кратковременное эмоциональное переживание, полностью захватывающее психику человека, характеризующееся изменением сознания и нарушением волевого контроля.
- В. Сильное эмоциональное состояние, сконцентрированное вокруг определенного вида деятельности или предмета (человека).
- Г. Слабое или умеренное по силе, сравнительно устойчивое и продолжительное эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение человека.

8. Жест открытости проявляется обычно в позиции:

А. руки, скрещенные на груди

В. рука, поддерживающая подбородок

Б. открытые ладони рук

Г. все ответы верны

9. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, на лице открытая улыбка, удобная широкая посадка на стуле, иногда глаза прикрываются с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, это означает:

А. желание действовать активно

В. согласие и доверительность

Б. критическое оценивание

Г. смущение и неуверенность

10. К невербальным средствам делового общения относятся:

А. деловая переписка;

- Б. мимика; жесты;
- В. профессиональный жаргон;
- Г. речевые конструкции;
- Д. социальные диалекты

11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А. бестактность;
- Б. воспитанность;
- В. порядочность;
- Г. тактичность;
- Д. уважение

12. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- А. благо;
- Б. долг;
- В. счастье;
- Г. честь

13. Литературный язык не используется:

- А. в научной речи;
- Б. в невербальном общении;
- В. в официально-деловой речи;
- Г. в письменной речи;
- Д. в профессиональном общении

14. Укажите основные категории этики

- А. добро и зло;
- Б. пространство и время;
- В. свобода;
- Г. совесть

15. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- А. гуманизм;
- Б. оптимизм;
- В. патриотизм;
- Г. справедливость

Вариант №3

1. Развитие в человеке эстетического вкуса, эстетических чувств, обучение правильному восприятию искусства или красоты в мире.

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| А. эстетические чувства | В. эстетическое воспитание |
| Б. эстетический вкус | Г. эстетика |

2. Повседневное поведение человека, опирающееся на общечеловеческие моральные принципы и нормы.

- | | |
|-------------------|-----------|
| А. этика | В. мораль |
| Б. нравственность | Г. этикет |

3. В чем заключается один из принципов современного этикета – принцип гуманизма?

- Д. все в поведении, речи и внешнем виде деловых партнеров должно быть приятно собеседнику;
- Е. деловой этикет направлен на добро и по своей сути должен быть моральным, в нем должны проявляться уважение, вежливость, тактичность по отношению к другим людям;

Ж. в правилах этикета существуют различия, обусловленные национально-психологическими особенностями каждого народа, которые следует уважать;

3. ни одно правило этикета не придумано «просто так», каждое предписание служит определенным целям.

4. К сферам действия этикета относятся:

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| А. придворный этикет | Г. деловой этикет |
| Б. воинский этикет | Д. общегражданский этикет |
| В. дипломатический этикет | Е. все ответы верны |

5. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- А. доброжелательность;
- Б. порядочность;
- В. тактичность;
- Г. уважительность;
- Д. эгоизм

6. Способности, необходимые для достижения успеха в любом виде деятельности.

- | | |
|----------------|------------------------|
| А. специальные | В. оба ответа верны |
| Б. общие | Г. оба ответа не верны |

7. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят понятиям: 1) аффект; 2) настроение; 3) чувство; 4) страсть.

- Д. Устойчивые психические состояния, имеющие четко выраженный предметный характер: они выражают устойчивое отношение к каким-либо объектам.
- Е. Сильное, бурное и относительно кратковременное эмоциональное переживание, полностью захватывающее психику человека, характеризующееся изменением сознания и нарушением волевого контроля.
- Ж. Сильное эмоциональное состояние, сконцентрированное вокруг определенного вида деятельности или предмета (человека).
- 3. Слабое или умеренное по силе, сравнительно устойчивое и продолжительное эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение человека.

8. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| А. руки, скрещенные на груди | В. рука, поддерживающая подбородок |
| Б. руки на бедрах | Г. все ответы верны |

9. Если партнер при общении сдвинул очки на кончик носа, взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, держа остальные под подбородком, это означает:

- | | |
|--------------------------------|-----------------|
| А. желание действовать активно | В. задумчивость |
| Б. критическое оценивание | Г. стеснение |

10. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А. деловая переписка;
- Б. мимика; жесты;
- В. профессиональный жаргон;
- Г. речевые конструкции;
- Д. социальные диалекты

11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А. бестактность;
- Б. воспитанность;
- В. порядочность;
- Г. тактичность;
- Д. уважение

12. Литературный язык не используется:

- А. в научной речи;

- Б. в невербальном общении;
- В. в официально-деловой речи;
- Г. в письменной речи;
- Д. в профессиональном общении

13. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- А. благо;
- Б. долг;
- В. счастье;
- Г. честь

14. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- А. гуманизм;
- Б. оптимизм;
- В. патриотизм;
- Г. справедливость

15. Укажите основные категории этики

- А. добро и зло;
- Б. пространство и время;
- В. свобода;
- Г. совесть

Вариант №4

1. Способность человека воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в искусстве и повседневной жизни.

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| А. эстетические чувства | В. эстетическое воспитание |
| Б. эстетический вкус | Г. эстетика |

2. Общечеловеческие принципы и нормы, на которые должен опираться человек в отношениях с другими людьми.

- | | |
|-------------------|-----------|
| А. этика | В. мораль |
| Б. нравственность | Г. этикет |

3. В чем заключается один из принципов современного этикета – принцип эстетической привлекательности?

- Д. все в поведении, речи и внешнем виде деловых партнеров должно быть приятно собеседнику;
- Е. деловой этикет направлен на добро и по своей сути должен быть моральным, в нем должны проявляться уважение, вежливость, тактичность по отношению к другим людям;
- Ж. в правилах этикета существуют различия, обусловленные национально-психологическими особенностями каждого народа, которые следует уважать;
- З. ни одно правило этикета не придумано «просто так», каждое предписание служит определенным целям.

4. К структуре этикета относится:

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| А. речевой этикет | В. поведенческий этикет |
| Б. правила организации мероприятий | Г. все ответы верны |

5. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- А. доброжелательность;
- Б. порядочность;
- В. тактичность;
- Г. уважительность;
- Д. эгоизм

6.Способности, необходимые для достижения высоких результатов в каком-то определенном виде деятельности.

- | | |
|----------------|------------------------|
| А. специальные | В. оба ответа верны |
| Б. общие | Г. оба ответа не верны |

7.Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят понятиям: 1) аффект; 2) настроение; 3) чувство; 4) страсть.

- Д. Устойчивые психические состояния, имеющие четко выраженный предметный характер: они выражают устойчивое отношение к каким-либо объектам.
- Е. Сильное, бурное и относительно кратковременное эмоциональное переживание, полностью захватывающее психику человека, характеризующееся изменением сознания и нарушением волевого контроля.
- Ж. Сильное эмоциональное состояние, сконцентрированное вокруг определенного вида деятельности или предмета (человека).
- З. Слабое или умеренное по силе, сравнительно устойчивое и продолжительное эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение человека.

8.Жест открытости проявляется обычно в позиции:

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| А. руки, скрещенные на груди | В. рука, поддерживающая подбородок |
| Б. открытые ладони рук | Г. все ответы верны |

9.Если голова собеседника слегка наклонена вбок, на лице открытая улыбка, удобная широкая посадка на стуле, иногда глаза прикрываются с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, это означает:

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| А. желание действовать активно | В. согласие и доверительность |
| Б. критическое оценивание | Г. смущение и неуверенность |

10. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А. деловая переписка;
- Б. мимика; жесты;
- В. профессиональный жаргон;
- Г. речевые конструкции;
- Д. социальные диалекты

11.Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А. бестактность;
- Б. воспитанность;
- В. порядочность;
- Г. тактичность;
- Д. уважение

12. Литературный язык не используется:

- А. в научной речи;
- Б. в невербальном общении;
- В. в официально-деловой речи;
- Г. в письменной речи;
- Д. в профессиональном общении

13. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- А. благо;
- Б. долг;
- В. счастье;
- Г. честь

14..Укажите основные категории этики

- А. добро и зло;

Б.пространство и время;
В.свобода;
Г,совесть

15.Принцип, выражающий любовь к Родине:

А. гуманизм;
Б. оптимизм;
В. патриотизм;
Г. справедливость

Эталон ответов:

Вариант 1	Вариант 2
1. В 2. Б 3. Б 4. Е 5. Д 6. Б 7. 1 – Б, 2 – Г, 3 – А, 4 – В 8. А 9. Б 10. Б 11. Г 12. Б 13. Б 14. В 15. А	1. Б 2. В 3. А 4. Г 5. Д 6. А 7. 1 – Б, 2 – Г, 3 – А, 4 – В 8. Б 9. В 10. Б 11. Г 12. Б 13. Б 14. А 15. В
Вариант 3	Вариант 4
1. В 2. Б 3. Б 4. Е 5. Д 6. Б 7. 1 – Б, 2 – Г, 3 – А, 4 – В 8. А 9. Б 10. Б 11. Г 12. Б 13. Б 14. В 15. А	1. Б 2. В 3. А 4. Г 5. Д 6. А 7. 1 – Б, 2 – Г, 3 – А, 4 – В 8. Б 9. В 10. Б 11. Г 12. Б 13. Б 14. А 15. В

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 1 час
3. Вы можете воспользоваться: справочным материалом, интернет ресурсами.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если выполнены все вышеперечисленные требования к изложению, оформлению, и представлению работы
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в оформлении и представлении работы.
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если допущены незначительные погрешности в содержании, оформлении и представлении работы.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если представленная работа не соответствует требованиям.

Задание 2.

Контрольная работа №2

«Технологии эффективного воздействия в общении»

Вариант 1

1. Мимика и пантомимика:

- а) помогают общению;
- б) препятствуют общению;
- в) ни помогают, ни препятствуют.

2. Проявление эмоций зависит:

- а) от воспитания;
- б) от темперамента; н) от привычек;
- г) от принятых правил приличия;
- д) все ответы верны;
- с) все ответы неверны.

3. Волевые действия проявляются в умении:

- а) контролировал, свои эмоции;
- б) сдерживать себя;
- в) пропилить терпение;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

4. Эмоциональное состояние собеседника мы определяем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) оба ответа верны;
- г) оба ответа неверны.

5. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

6. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

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 подчеркнутого неуважения.

8. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

9. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

10. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

11. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

12. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

13. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

14. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника

15. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

Вариант 2

1.Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

2. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

3. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

4. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

5.В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника

6. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

7. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

8. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель».

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;

10. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

11. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

12. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

13. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

- а) боязливого;
- б) уверенного;
- в) покорного.

14. Аргументы применяют с целью:

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

15. Сильные аргументы лучше приводить:

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

Вариант 3

1. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

2. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

3. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

- а) боязливого;

- б) уверенного;
- в) покорного.

4. Аргументы применяют с целью:

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

5. Сильные аргументы лучше приводить:

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

6. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

7. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

9. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

10. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

11. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

12. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;

г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;

д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

13. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

14. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции;

д) учитывать интересы партнера по общению;

е) критически оценивать партнера.

15. Мимика и пантомимика:

а) помогают общению;

б) препятствуют общению;

в) ни помогают, ни препятствуют.

Вариант №4

1. Мимика и пантомимика:

а) помогают общению;

б) препятствуют общению;

в) ни помогают, ни препятствуют.

2. Проявление эмоций зависит:

а) от воспитания;

б) от темперамента; н) от привычек;

г) от принятых правил приличия;

д) все ответы верны;

с) все ответы неверны.

3. Волевые действия проявляются в умении:

а) контролировать свои эмоции;

б) сдерживать себя;

в) пропилить терпение;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

4. Эмоциональное состояние собеседника мы определяем:

а) по вербальным средствам общения;

б) по невербальным средствам общения;

- в) оба ответа верны;
- г) оба ответа неверны.

5. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

6. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

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 подчеркнутого неуважения.

8. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

9. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

10. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

11. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

12. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

13. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

14. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника

15. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

Эталон ответов:

Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4
1. а	1. б	1.б	1. а
2. д	2. а, в, д	2.а	2. д
3. г	3. б	3.б	3. г
4. в	4. в	4.а	4. в
5. а	5. б,в	5.г	5. а
6. б	6. б	6. 1-в	6. б
7. б	7. б	2-а	7. б
8. б	8. в	3-б	8. б
9. а	9. а,б,г,ж	4-г	9. а
10. б	10. е	7.е	10. б
11. а,б,д	11. б	8.б	11. а,б,д
12. б	12. а	9.а	12. б
13. в	13. б	10. 1-а	13. в
14. б,в	14. а	2.б	14. б,в
15. б	15. г	11.б	15. б
		12.а,б,д	
		13.а,в,г,е	
		14.а,б,г,е	
		15.а	