



Министерство образования Иркутской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Иркутский авиационный техникум»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГБПОУИО «ИАТ»

 Якубовский А.Н.
«30» мая 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.03 Психология общения

специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

Иркутск, 2025

Рассмотрена
цикловой комиссией
ОГСЭ протокол №9 от
17.05.2023 г.

№	Разработчик ФИО
1	Бенидзе Ирина Александровна
2	Крутская Наталья Александровна

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Область применения фонда оценочных средств (ФОС)

ФОС по дисциплине является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

ОГСЭ.00 Общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	№ результата	Формируемый результат
Знать	1.1	структуру общения
	1.2	особенности делового этикета
	1.3	особенности взаимодействия в коллективе
	1.4	техники и приемы слушания
Уметь	2.1	применять технологию делового общения
	2.2	использовать приемы саморегуляции поведения
	2.3	применять приемы самопрезентации в профессиональной деятельности
	2.4	применять способы и методы решения конфликтных ситуаций

Личностные результаты реализации программы воспитания	4.1	<p>Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками</p>
	4.2	<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений.</p> <p>Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>

4.3	<p>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p> <p>Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве.</p> <p>Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике</p>
4.4	<p>Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>
4.5	<p>Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации</p>
4.6	<p>Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм</p>
4.7	<p>Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности</p>

1.4. Формируемые компетенции:

ОК.2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК.3 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.4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК.6 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

2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1 Текущий контроль (ТК) № 1 (45 минут)

Тема занятия: 1.2.4. Техники активного слушания.

Метод и форма контроля: Письменный опрос (Опрос)

Вид контроля: Письменная контрольная работа

Дидактическая единица: 1.1 структуру общения

Занятие(-я):

1.1.1. Возникновение психологии общения. Потребность в общении. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.

1.1.2. Понятие общения. Структура общения. Содержание общения. Цель общения. Выделение видов общения по различным основаниям. Классификации функций общения. Стили общения.

1.1.3. Общение межличностное и массовое. Типа межличностного общения. Характеристика моделей общения: информационная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.

1.1.4. Диагностика навыков общения. Составление портрета коммуникативно-компетентного специалиста.

1.1.5. Ролевая игра «Убеждение», социально-психологическая игра «Кораблекрушение».

Задание №1 (12 минут)

Ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятиям: общение, коммуникация.
2. В чем сходство и различие этих понятий?
3. Дайте сравнительную характеристику разным видам общения.
4. Выделите основные условия общения.
5. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
6. Каково влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны развернутые ответы на все вопросы.
4	Допущены незначительные ошибки в ответах.
3	Допущено не более 3-х грубых ошибок.

Задание №2 (8 минут)

Приведите примеры:

1. манипулятивного, ритуального, гуманистического общения.
2. механизмов воздействия на партнера по общению.

3. авторитарного, демократического, либерального стилей управления общением.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Приведены примеры по всем пунктам.
4	Приведены примеры по 2 пунктам.
3	Приведены примеры только в одном пункте.

Дидактическая единица: 1.4 техники и приемы слушания

Занятие(-я):

1.2.1. Психология речевой коммуникации. 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. Психология речевой коммуникации.

1.2.2. Важнейшие навыки вербальной компетентности: риторика, активное слушание, эмпатия. Правила эффективного слушания. Сосредоточение и понимание. Виды и функции слушания. Помехи слушания.

1.2.3. Навыки эффективной коммуникации. Спор, дискуссия, полемика, их правила, тактики и методы.

Задание №1 (5 минут)

Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками.

№ п/п	сторона общения	№ п/п	характеристика
1	Коммуникативная	А	взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
2	Перцептивная	Б	обмен информацией между людьми
3	Интерактивная	В	восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Соотнесены верно все стороны общения с их характеристиками.
4	Допущена 1 ошибка.
3	Допущены 2 ошибки.

Задание №2 (12 минут)

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. С какими коммуникативными барьерами Вы можете столкнуться во время прохождения производственной практики?
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
5. Почему человеку необходимо слышать и слушать?
6. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.)

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны развернутые ответы на все вопросы.
4	Допущены незначительные ошибки в ответах.
3	Допущено не более 3-х грубых ошибок.

Задание №3 (8 минут)

Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово:

- А. коммуникативная, перцептивная, либеральная, интерактивная;
- Б. манипулятивное, творческое, ритуальное, гуманистическое;
- В. грамотность, понятность, последовательность, несвязность;
- Г. письменная, диалогическая, монологическая, полилогическая.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Верно исключены слова в каждом пункте, подобраны обобщающие слова.
4	Верно исключены слова в каждом пункте, подобраны не все обобщающие слова.
3	Более чем в 2 пунктах не исключены верно слова, подобраны не все обобщающие слова.

2.2 Текущий контроль (ТК) № 2 (45 минут)

Тема занятия: 2.1.5.Деловая игра «Собеседование при приеме на работу».

Метод и форма контроля: Самостоятельная работа (Опрос)

Вид контроля: Письменная самостоятельная работа

Дидактическая единица: 1.2 особенности делового этикета

Занятие(-я):

2.1.1.Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.

2.1.3.Правила деловой переписки и делового протокола. Этикет телефонных разговоров.

Задание №1 (12 минут)

Укажите правильный ответ:

1. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- 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.

2. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

3. Соотнесите следующие определения с понятиями:

- а) «этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других;

В. Наука, изучающая нравственность.

4. 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 неверны.

5. 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 могу вам помочь?»;
в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»;
г) «Лады, договорились. Пока.»;
д) «Куда я попала?»;
е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может быть ему что-нибудь передать?».

Оценка	Показатели оценки
5	Даны верные ответы на все 5 вопросов.
4	Допущены незначительные ошибки при ответе на 1-2 вопроса.
3	Допущено не более 3 ошибок.

Задание №2 (10 минут)

Перечислите все виды деловых писем.

Оценка	Показатели оценки
5	Перечислены все 12 видов деловых писем.
4	Перечислены не менее 9 видов деловых писем.
3	Перечислены не менее 6 видов деловых писем.

Дидактическая единица: 2.1 применять технологию делового общения

Занятие(-я):

2.1.1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.

2.1.2. Цели деловой беседы. Характеристика фаз деловой беседы: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решений.

2.1.4. Составление резюме.

Задание №1 (11 минут)

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

- а) современный коммерсант 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 (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
- г) быть принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);
- д) следует тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;
- е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

2. 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 неверны.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Верно указаны позиции в каждом из предложенных вариантов.
4	Допущены неточности в указании позиций.
3	Неверно указаны позиции в одном из предложенных вариантов.

Задание №2 (12 минут)

Дайте ответы на следующие вопросы:

1.Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура .

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, бесприкословность;
- в) вежливость, тактичность.

3.Чего нельзя делать во время приветствия?

4.Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина— мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

5. При обмене визитными карточками получивший сразу же убрал ее в кейс. Какие правила этикета он нарушил?

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны верные ответы на все 5 вопросов.
4	Допущены незначительные ошибки при ответе на 1-2 вопроса.
3	Допущено не более 3 ошибок.

2.3 Текущий контроль (ТК) № 3 (45 минут)

Тема занятия: 3.1.4.Мое поведение в конфликте. Тест «Могу ли я быть толерантным».

Метод и форма контроля: Самостоятельная работа (Информационно-аналитический)

Вид контроля: Письменная самостоятельная работа

Дидактическая единица: 2.4 применять способы и методы решения конфликтных ситуаций

Занятие(-я):

3.1.1.Теоретические аспекты рассмотрения понятия «конфликт». Виды, структурные элементы, типы конфликтов.

3.1.2.Конструктивные и деструктивные конфликты. Стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание.

3.1.3.Способы устранения и урегулирования конфликтов в деловом общении. Типология личности.

Задание №1 (20 минут)

Ответьте на следующие вопросы:

1. Типы конфликтов: педагогические, управленческие, экономические сгруппированы по:

- а) степени остроты противоречий;
- б) продолжительности протекания;
- в) степени вовлеченности людей;
- г) проблемно-деятельному признаку.

2 Конфликты, для которых характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности коллектива и его членов разрешение которых выводит коллектив на новый, высокий, эффективный уровень функционирования называются _____.

3. Процесс обострения противоречия и борьбы его участников – это _____.

4. Субъекты непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, называются:

- а) участниками;
- б) партнерами;
- в) клиентами;
- г) конкурентами.

5. Конфликт, при котором к одному плану предъявляются противоречивые требования – это _____.

6. Предмет, событие, действия, вызывающие конфликтную ситуацию, объединяются термином:

- а) причина конфликта;
- б) объект конфликта;
- в) фактор конфликта;
- г) цель конфликта.

6. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликте:

- а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и уверенно;
- б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку;
- в) стремится к победе в конфликте, непоследователен в оценках и суждениях
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

7. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного» типа:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- г) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречит, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

8. Определите тип конфликтной личности по поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает.

.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны верные ответы на все вопросы.
4	Даны верные ответы не менее, чем на 6 вопросов.
3	Даны верные ответы не менее, чем на 4 вопроса.

Задание №2 (15 минут)

Дайте определение понятиям "конфликт", "агрессия", "альтруизм".

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны верные и полные определения к предложенным понятиям.
4	Даны верные и полные определения к двум понятиям.
3	Дано верное и полное определение к одному понятию.

Задание №3 (10 минут)

Сопоставьте стили стратегии поведения в конфликте с их признаками:

стиль конкуренции;	участник старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать ваше решение проблемы;
стиль приспособления;	участник действует совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы;
стиль сотрудничества;	оба участника конфликта должны понимать, в чем состоит причина конфликта, и иметь возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы;
стиль компромисса;	участник немного уступает в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Верно сопоставлены все стили с их признаками.
4	Допущена 1 ошибка при сопоставлении стиля и признака.
3	Допущены 2 ошибки при сопоставлении стиля и признака.

2.4 Текущий контроль (ТК) № 4 (40 минут)

Тема занятия: 4.1.4.Тест на определение стрессоустойчивости личности.

Метод и форма контроля: Письменный опрос (Опрос)

Вид контроля: Самостоятельная работа

Дидактическая единица: 2.2 использовать приемы саморегуляции поведения

Занятие(-я):

4.1.1.Стрессы и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении.

4.1.2.Профессиональное выгорание, причины, профилактика.

4.1.3.Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Задание №1 (10 минут)

Дайте определение следующим понятиям "фрустрация",
"резистентность", "эустресс".

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны верно определения ко всем предложенным понятиям.
4	Даны верно определения к двум понятиям.
3	Дано верно определение к одному понятию.

Задание №2 (20 минут)

Ответьте на следующие вопросы:

1. С какой стадии начинается стресс?
2. Мобилизующая, возбуждающая реакция на стресс определяется понятием:
а) апатия;
б) депрессия;
в) аустресс;
г) дистресс.
3. Метод психопрофилактики и психогигиены, связанный с произвольным управлением психическими, психо- физиологическими процессами, называется...
а) психическая саморегуляция;
б) адаптационный синдром;
в) стессоустойчивость.
4. Склонность индивида к переживанию тревоги — это:
а) тревожность;
б) испуг;
в) депрессия.

5. Частный случай психологического стресса, появляющийся в ситуации угрозы, обиды и др., а также в условиях конфликтных ситуаций — это стресс:

- а) эмоциональный;
- б) когнитивный;
- в) информационный.

6. Заключительной стадией стресса, по Г.Селье, является...

- а) стабилизация;
- б) напряжение;
- в) истощение.

7. Защитная реакция организма после сильнейших нервных потрясений, а также в ситуациях угрозы для жизни, которая характеризуется внезапным оцепенением, застыванием на месте, называется:

- а) страх;
- б) ступор;
- в) копинг.

8.Способность к сопротивлению и устойчивость к воздействию экстремальных условий или стресс-факторам окружающей среды -это _____.

Оценка	Показатели оценки
5	Верно даны ответы на все вопросы.
4	Верно даны ответы не менее, чем на 6 вопросов.
3	Верно даны ответы не менее, чем на 4 вопроса.

Задание №3 (10 минут)

Проанализируйте педагогическую ситуацию, используя знания о стрессе.

Студент 2 курса рассказывает, что после того, как он допустил грубую ошибку на экзамене по специальности и получил за это плохую оценку, он стал чувствовать упадок сил. Он быстро устает, ему не хочется идти на занятия, перестал заниматься, стал бояться выступлений перед публикой. Появилась апатия, ему не хочется ни с кем общаться, даже с однокурсниками, с которыми всегда дружил. Он начал пропускать занятия.

Оценка	Показатели оценки
5	Дан полный анализ ситуации, верно определена форма стресса, стадия стресса, условия которые поспособствовали его развитию.

4	Частично указаны особенности стресса, условия которые поспособствовали его развитию.
3	Дана одна характеристика стресса в предложенной ситуации.

2.5 Текущий контроль (ТК) № 5 (45 минут)

Тема занятия: 5.1.4.Тренинг «Эффективные пути взаимодействия».

Метод и форма контроля: Письменный опрос (Опрос)

Вид контроля: Контрольная работа

Дидактическая единица: 1.3 особенности взаимодействия в коллективе

Занятие(-я):

3.1.2.Конструктивные и деструктивные конфликты. Стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание.

5.1.2.Правила корпоративного поведения в команде. Модели поведения. Лидерство, статус, самореализация в команде.

Задание №1 (12 минут)

Дайте определения следующим понятиям "корпоративные правила поведения", "самоподача", "самореализация".

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Верно даны определения ко всем понятиям.
4	Даны верно определения к двум понятиям.
3	Даны верно определение к одному понятию.

Задание №2 (10 минут)

Дайте характеристику типологии моделей поведения.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Названы все шесть моделей поведения и дана их характеристика.
4	Названы все типы моделей без их характеристик.
3	Допущены ошибки в перечисление моделей поведения, не уточнены их характеристики.

Дидактическая единица: 2.3 применять приемы самопрезентации в профессиональной деятельности

Занятие(-я):

5.1.1.Портрет будущего специалиста или кодекс будущего специалиста. Имидж делового человека. Внешний вид.

5.1.3.Мастерство публичного выступления.

Задание №1 (10 минут)

Перечислите 5 основных механизмов социального восприятия при самоподаче и дайте краткую характеристику.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Названы все пять механизмов социального восприятия и дана их характеристика.
4	Названы все пять механизмов социального восприятия без их характеристик.
3	Допущены ошибки в перечислении механизмов восприятия, не уточнены их характеристики.

Задание №2 (13 минут)

Дайте определения следующим понятиям "имидж делового человека", "индивидуальный имидж", "профессиональный имидж".

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Вверно даны определения ко всем понятиям.
4	Даны верно определения к двум понятиям.
3	Даны верно определение к одному понятию.

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

№ семестра	Вид промежуточной аттестации
5	Дифференцированный зачет

Дифференцированный зачет может быть выставлен автоматически по результатам текущих контролей	
Текущий контроль №1	
Текущий контроль №2	
Текущий контроль №3	
Текущий контроль №4	
Текущий контроль №5	

Метод и форма контроля: Устный опрос (Опрос)

Вид контроля: По выбору выполнить 1 теоретическое задание и 1 практическое задание

Дидактическая единица для контроля:

1.1 структуру общения

Задание №1 (из текущего контроля) (12 минут)

Ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятиям: общение, коммуникация.
2. В чем сходство и различие этих понятий?
3. Дайте сравнительную характеристику разным видам общения.
4. Выделите основные условия общения.
5. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
6. Каково влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны развернутые ответы на все вопросы.
4	Допущены незначительные ошибки в ответах.
3	Допущено не более 3-х грубых ошибок.

Задание №2 (из текущего контроля) (8 минут)

Приведите примеры:

1. манипулятивного, ритуального, гуманистического общения.
2. механизмов воздействия на партнера по общению.

3. авторитарного, демократического, либерального стилей управления общением.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Приведены примеры по всем пунктам.
4	Приведены примеры по 2 пунктам.
3	Приведены примеры только в одном пункте.

Задание №3 (15 минут)

Ответьте на следующие вопросы:

1. Общение - это отношения как:

- а) объединение людей;
- б) контакт между людьми;
- в) разговор людей;
- г) принятие людей.

2. Функциями общения являются:

- а) разговор между людьми и наблюдение;
- б) обмен информацией и взаимодействие;
- в) эксперимент и влияние людей друг на друга;
- г) познание и восприятие.

3. Перцептивная сторона общения это:

- а) обмен информацией между людьми;
- б) восприятие людей;
- в) взаимодействие людей;
- г) конфликты между людьми.

4. К уровням общения относится:

- а) гуманистический;
- б) авторитарный;
- в) манипулятивный;
- г) духовный.

5. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?

- А) эффективное отличается четко поставленной целью;
- Б) эффективное несет большую смысловую нагрузку;
- В) эффективное достигает поставленную цель.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	даны верные ответы на все 5 вопросов;
4	даны верные ответы на 4 вопроса;
3	даны верные ответы на 3 вопроса.

Дидактическая единица для контроля:

2.1 применять технологию делового общения

Задание №1 (из текущего контроля) (12 минут)

Дайте ответы на следующие вопросы:

1.Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура .

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, непрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

3.Чего нельзя делать во время приветствия?

4.Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина— мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

5. При обмене визитными карточками получивший сразу же убрал ее в кейс. Какие правила этикета он нарушил?

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны верные ответы на все 5 вопросов.
4	Допущены незначительные ошибки при ответе на 1-2 вопроса.
3	Допущено не более 3 ошибок.

Задание №2 (10 минут)

Соотнесите стороны процесса общения с их характеристикам.

№ п/п	сторона общения	№ п/п	характеристика
1	Коммуникативная	А	взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение

			собеседника)
2	Перцептивная	Б	обмен информацией между людьми
3	Интерактивная	В	восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.
Оценка	Показатели оценки		
5	верно соотнесены стороны процесса общения с их характеристикам;		
4	допущена 1 ошибка;		
3	допущены 2 ошибки в соотнесении сторон процесса общения с их характеристикам.		

Задание №3 (из текущего контроля) (11 минут)

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

- а) современный коммерсант 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 (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
- г) быть принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);
- д) следует тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;
- е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

2. 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 неверны.

Оценка	Показатели оценки
---------------	--------------------------

5	Верно указаны позиции в каждом из предложенных вариантов.
4	Допущены неточности в указании позиций.
3	Неверно указаны позиции в одном из предложенных вариантов.

Дидактическая единица для контроля:

2.4 применять способы и методы решения конфликтных ситуаций

Задание №1 (из текущего контроля) (15 минут)

Дайте определение понятиям "конфликт", "агрессия", "альтруизм".

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны верные и полные определения к предложенным понятиям.
4	Даны верные и полные определения к двум понятиям.
3	Дано верное и полное определение к одному понятию.

Задание №2 (из текущего контроля) (10 минут)

Сопоставьте стили стратегии поведения в конфликте с их признаками:

стиль конкуренции;	участник старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать ваше решение проблемы;
стиль приспособления;	участник действует совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы;
стиль сотрудничества;	оба участника конфликта должны понимать, в чем состоит причина конфликта, и иметь возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы;
стиль компромисса;	участник немного уступает в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Верно сопоставлены все стили с их признаками.
4	Допущена 1 ошибка при сопоставлении стиля и признака.
3	Допущены 2 ошибки при сопоставлении стиля и признака.

Задание №3 (5 минут)

Сопоставьте стили стратегии поведения в конфликте с их признаками:

стиль конкуренции	участник старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать ваше решение проблемы
стиль приспособления	участник действует совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы
стиль сотрудничества	оба участника конфликта должны понимать, в чем состоит причина конфликта, и иметь возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы
стиль компромисса	участник немного уступает в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	верно сопоставлены все стили поведения в конфликте с их признаками.
4	допущена 1 ошибка.
3	допущены 2 ошибки.

Задание №4 (15 минут)

Ответьте на следующие вопросы:

1. Типы конфликтов: педагогические, управленческие, экономические сгруппированы по:

- а) степени остроты противоречий;
- б) продолжительности протекания;
- в) степени вовлеченности людей;
- г) проблемно-деятельному признаку.

2. Конфликты, для которых характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности коллектива и его членов разрешение которых выводит коллектив на новый, высокий, эффективный уровень функционирования называются_____.

3. Процесс обострения противоречия и борьбы его участников – это_____.

4. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликте:

- а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя

открыто и уверенно;

б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку;

в) стремится к победе в конфликте, непоследователен в оценках и суждениях;

г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

5. Определите тип конфликтной личности по поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	даны верные ответы на все вопросы;
4	даны верные ответы на 4 вопроса;
3	даны верные ответы на 3 вопроса.

Задание №5 (из текущего контроля) (20 минут)

Ответьте на следующие вопросы:

1. Типы конфликтов: педагогические, управленческие, экономические сгруппированы по:

- а) степени остроты противоречий;
- б) продолжительности протекания;
- в) степени вовлеченности людей;
- г) проблемно-деятельному признаку.

2 Конфликты, для которых характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности коллектива и его членов разрешение которых выводит коллектив на новый, высокий, эффективный уровень функционирования называются _____.

3. Процесс обострения противоречия и борьбы его участников – это _____.

4. Субъекты непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, называются:

- а) участниками;
- б) партнерами;
- в) клиентами;
- г) конкурентами.

5. Конфликт, при котором к одному плану предъявляются противоречивые требования – это _____.

6. Предмет, событие, действия, вызывающие конфликтную ситуацию, объединяются

термином:

- а) причина конфликта;
- б) объект конфликта;
- в) фактор конфликта;
- г) цель конфликта.

6. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликте:

- а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и уверенно;
- б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку;
- в) стремится к победе в конфликте, непоследователен в оценках и суждениях
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

7. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного» типа:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скуппулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- г) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречит, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

8. Определите тип конфликтной личности по поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны верные ответы на все вопросы.
4	Даны верные ответы не менее, чем на 6 вопросов.
3	Даны верные ответы не менее, чем на 4 вопроса.

Дидактическая единица для контроля:

1.4 техники и приемы слушания

Задание №1 (из текущего контроля) (5 минут)

Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками.

№ п/п	сторона общения	№ п/п	характеристика
1	Коммуникативная	А	взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
2	Перцептивная	Б	обмен информацией между людьми
3	Интерактивная	В	восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Соотнесены верно все стороны общения с их характеристиками.
4	Допущена 1 ошибка.
3	Допущены 2 ошибки.

Задание №2 (из текущего контроля) (12 минут)

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. С какими коммуникативными барьерами Вы можете столкнуться во время прохождения производственной практики?
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
5. Почему человеку необходимо слышать и слушать?
6. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.)

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны развернутые ответы на все вопросы.
4	Допущены незначительные ошибки в ответах.
3	Допущено не более 3-х грубых ошибок.

Задание №3 (из текущего контроля) (8 минут)

Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово:

- А. коммуникативная, перцептивная, либеральная, интерактивная;
 Б. манипулятивное, творческое, ритуальное, гуманистическое;
 В. грамотность, понятность, последовательность, несвязность;
 Г. письменная, диалогическая, монологическая, полилогическая.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Верно исключены слова в каждом пункте, подобраны обобщающие слова.
4	Верно исключены слова в каждом пункте, подобраны не все обобщающие слова.
3	Более чем в 2 пунктах не исключены верно слова, подобраны не все обобщающие слова.

Задание №4 (10 минут)

Перечислите и опишите 4 метода психологического воздействия.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	перечислены и описаны все 4 метода психологического воздействия;
4	перечислены и описаны 3 метода психологического воздействия;
3	перечислены и описаны 2 метода психологического воздействия.

Задание №5 (10 минут)

Соотнесите понятия:

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| а. Активное слушание | 1. Готовность поддержать |
| б. Пассивное слушание | 2. Постоянное уточнение |
| в. Эмпатическое слушание | 3. Сопереживание и понимание |
-
- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| а. Авторитарный стиль | 1. Диалогическое общение |
| б. Авторитарный стиль | 2. Устранение от руководства |
| в. Демократический стиль | 3. Властный стиль |

- а. Соперничество
- б. Избегание
- в. Приспособление
- г. Компромисс
- д. Сотрудничество

- 1. Отказ от борьбы
- 2. Уверенность в своих решениях
- 3. Совместное сосуществование
- 4. Взаимовыгодные уступки.
- 5. Уклонение от конфликта

Оценка	Показатели оценки
5	верно соотнесены все понятия;
4	допущена одна ошибка;
3	допущены 2 ошибки.

Дидактическая единица для контроля:

2.2 использовать приемы саморегуляции поведения

Задание №1 (из текущего контроля) (10 минут)

Дайте определение следующим понятиям "фрустрация", "резистентность", "эустресс".

Оценка	Показатели оценки
5	Даны верно определения ко всем предложенным понятиям.
4	Даны верно определения к двум понятиям.
3	Дано верно определение к одному понятию.

Задание №2 (из текущего контроля) (20 минут)

Ответьте на следующие вопросы:

1. С какой стадии начинается стресс?
2. Мобилизующая, возбуждающая реакция на стресс определяется понятием:
 - а) апатия;
 - б) депрессия;
 - в) аустресс;
 - г) дистресс.
3. Метод психопрофилактики и психогигиены, связанный с произвольным управлением психическими, психо- физиологическими процессами, называется...
 - а) психическая саморегуляция;

- б) адаптационный синдром;
- в) стессоустойчивость.

4. Склонность индивида к переживанию тревоги — это:

- а) тревожность;
- б) испуг;
- в) депрессия.

5. Частный случай психологического стресса, появляющийся в ситуации угрозы, обиды и др., а также в условиях конфликтных ситуаций — это стресс:

- а) эмоциональный;
- б) когнитивный;
- в) информационный.

6. Заключительной стадией стресса, по Г.Селье, является...

- а) стабилизация;
- б) напряжение;
- в) истощение.

7. Защитная реакция организма после сильнейших нервных потрясений, а также в ситуациях угрозы для жизни, которая характеризуется внезапным оцепенением, застыванием на месте, называется:

- а) страх;
- б) ступор;
- в) копинг.

8. Способность к сопротивлению и устойчивость к воздействию экстремальных условий или стресс-факторам окружающей среды -это _____.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Верно даны ответы на все вопросы.
4	Верно даны ответы не менее, чем на 6 вопросов.
3	Верно даны ответы не менее, чем на 4 вопроса.

Задание №3 (из текущего контроля) (10 минут)

Проанализируйте педагогическую ситуацию, используя знания о стрессе.

Студент 2 курса рассказывает, что после того, как он допустил грубую ошибку на экзамене по специальности и получил за это плохую оценку, он стал чувствовать упадок сил. Он быстро устает, ему не хочется идти на занятия, перестал заниматься, стал бояться выступлений перед публикой. Появилась апатия, ему не

хочется ни с кем общаться, даже с однокурсниками, с которыми всегда дружил. Он начал пропускать занятия.

Оценка	Показатели оценки
5	Дан полный анализ ситуации, верно определена форма стресса, стадия стресса, условия которые поспособствовали его развитию.
4	Частично указаны особенности стресса, условия которые поспособствовали его развитию.
3	Дана одна характеристика стресса в предложенной ситуации.

Задание №4 (25 минут)

Проанализируйте педагогическую ситуацию, используя знания о стрессе.

Рассказ студентки «Как я преодолела страх публичных выступлений».

«Раньше я боялась отвечать у доски перед всем классом. Я всегда хорошо готовилась к урокам, но из-за страха, отвечала плохо и получала за это низкие оценки. Однажды учитель поручил мне проект, который нужно было срочно подготовить и выступить с ним перед всей параллелью 10 классов. Сначала я запаниковала, даже хотела отказаться, ведь мне нужно было за короткий срок изучить большое количество информации, переработать эту информацию так, чтобы она была понятна и интересна моим сверстникам. А самое главное, мне придется впервые выступать перед такой большой аудиторией. Я подумала: «Чем ты рискуешь? Ведь одноклассники уже привыкли к тому, что ты плохо отвечаешь, значит, если будет провал, то ты ничего не потеряешь. А, если все получится?» Тогда я решила рискнуть. Я выделила время на составление четкого плана действий и только потом приступила к работе. По мере выполнения каждого этапа я подходила к учителю, чтобы он оставался в курсе происходящего, это давало мне уверенность, что я нахожусь на верном пути. Если возникали какие-то проблемы, мы их не упускали. Перед самым выступлением у меня дрожали коленки от страха, но я сказала себе: «Ты хорошо подготовлена, возможно, это твой звездный час! Вперед!» Как только я увидела полный зал людей, я почувствовала какой-то подъем, необъяснимый прилив сил, и все получилось! В конце выступления, я услышала аплодисменты...»

Оценка	Показатели оценки
5	дан полный анализ ситуации, верно определена форма стресса, стадия стресса, условия которые поспособствовали его развитию;
4	частично указаны особенности стресса, условия которые поспособствовали его развитию;

3	дана одна характеристика стресса в предложенной ситуации.
---	---

Задание №5 (25 минут)

Проанализируйте педагогическую ситуацию, используя знания о стрессе.

«Света долго готовилась к конкурсу, жертвовала всем, ведь победа в этом конкурсе давала право на поступление в университет без экзаменов. Конкурс проходил в несколько этапов. Пройдя все туры, она вышла в финал. Оставался всего лишь шаг до победы. И вот накануне выступления она серьезно заболела и попала в больницу. Из-за этого ее сняли с участия в финале. Вскоре она выздоровела и выписалась из больницы, здоровье девочки было в порядке. Но она чувствовала жуткое разочарование, раздражение, отчаяние, обиду на все и на всех, и, конечно, на себя...»

Оценка	Показатели оценки
5	дан полный анализ ситуации, верно определена форма стресса, стадия стресса, условия которые поспособствовали его развитию;
4	частично указаны особенности стресса, условия которые поспособствовали его развитию;
3	дана одна характеристика стресса в предложенной ситуации.

Дидактическая единица для контроля:

2.3 применять приемы самопрезентации в профессиональной деятельности

Задание №1 (из текущего контроля) (13 минут)

Дайте определения следующим понятиям "имидж делового человека", "индивидуальный имидж", "профессиональный имидж".

Оценка	Показатели оценки
5	Вверно даны определения ко всем понятиям.
4	Даны верно определения к двум понятиям.
3	Даны верно определение к одному понятию.

Задание №2 (из текущего контроля) (10 минут)

Перечислите 5 основных механизмов социального восприятия при самоподаче и дайте краткую характеристику.

Оценка	Показатели оценки
5	Названы все пять механизмов социального восприятия и дана их характеристика.

4	Названы все пять механизмов социального восприятия без их характеристик.
3	Допущены ошибки в перечисление механизмов восприятия, не уточнены их характеристики.

Задание №3 (10 минут)

Сопоставьте тактические приемы ведения переговоров с их сущностной характеристикой:

прием «выдвижения требований в последнюю минуту»	заключается в том, что когда все вопросы урегулированы и остается только подписать соглашение, одним из участников переговоров выдвигается новое требование
прием «пакетирования»	состоит в том, что обсуждению подлежат не отдельные вопросы, а их комплекс
прием «выражения согласия»	проявляется в подчеркивании общности с уже высказанными точками зрения партнеров
прием «выжидания»	используется на многосторонних переговорах, когда та или иная сторона стремится сначала выслушать мнение или предложение партнера, с тем, чтобы в дальнейшем в зависимости от полученной информации сформулировать собственную точку зрения

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	верно сопоставлены все приемы ведения переговоров с их сущностной характеристикой;
4	допущена 1 ошибка;
3	допущены 2 ошибки в сопоставлении приемов ведения переговоров с их сущностной характеристикой.

Дидактическая единица для контроля:

1.2 особенности делового этикета

Задание №1 (из текущего контроля) (12 минут)

Укажите правильный ответ:

1. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- 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.

2. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

- а) вежливость;
б) дипломатичность;
в) тактичность;
г) предупредительность;
д) все ответы верны;
е) все ответы неверны.

3. Соотнесите следующие определения с понятиями:

- а) «этика»;
б) «нравственность»;
в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других;

В. Наука, изучающая нравственность.

4. 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 неверны.

5. 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 могу вам помочь?»;
в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»;
г) «Лады, договорились. Пока.»;
д) «Куда я попала?»;
е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может быть ему что-нибудь передать?».

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Даны верные ответы на все 5 вопросов.
4	Допущены незначительные ошибки при ответе на 1-2 вопроса.

3	Допущено не более 3 ошибок.
---	-----------------------------

Задание №2 (из текущего контроля) (10 минут)

Перечислите все виды деловых писем.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	Перечислены все 12 видов деловых писем.
4	Перечислены не менее 9 видов деловых писем.
3	Перечислены не менее 6 видов деловых писем.

Задание №3 (15 минут)

Дайте ответы на следующие вопросы?

1. 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 неверны.

2 Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения.

Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) да;
- б)нет

3. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

4.Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, бесприкословность;
- в)вежливость, тактичность.

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

- а) современный коммерсант 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 сокращающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами пообщению), уметь щадить

самолюбие собеседников;

г) быть принципом деловых отношений должна быть только конкуренция(противоборство);

д) следует тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	даны верные ответы на все 5 вопросов;
4	даны верные ответы на 4 вопроса;
3	даны верные ответы на 3 вопроса.

Задание №4 (8 минут)

Соотнесите термин и определений:

№	термин	№	определение
1	Деловой этикет	А	совокупность правил и норм, общепринятых в деловой сфере
2	Светский этикет	Б	искусство красноречия
3	Этикетная формула	В	знания приличий, умение держать себя в обществе
4	Риторика	Г	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	верно соотнесены все термины с определениями;
4	допущена 1 ошибка;
3	допущены 2 ошибки.

Дидактическая единица для контроля:

1.3 особенности взаимодействия в коллективе

Задание №1 (из текущего контроля) (12 минут)

Дайте определения следующим понятиям "корпоративные правила поведения", "самоподача", "самореализация".

Оценка	Показатели оценки
5	Верно даны определения ко всем понятиям.
4	Даны верно определения к двум понятиям.
3	Даны верно определение к одному понятию.

Задание №2 (из текущего контроля) (10 минут)

Дайте характеристику типологии моделей поведения.

Оценка	Показатели оценки
5	Названы все шесть моделей поведения и дана их характеристика.
4	Названы все типы моделей без их характеристик.
3	Допущены ошибки в перечисление моделей поведения, не уточнены их характеристики.

Задание №3 (10 минут)

Впишите определение, раскрывающего значение соответствующего вида конфликта:

1	Внутриличностный	Столкновение противоположно направленных мотивов одной личности
2	Межличностный	Столкновение интересов двух и более людей
3	Межличностно-групповой	Столкновение между личностью и группой
4	Межгрупповые	Столкновение интересов двух групп

Оценка	Показатели оценки
5	верно соотнесены все определения с видами конфликта;
4	допущена 1 ошибка;
3	допущены 2 ошибки при соотнесении определения с видами конфликта.

Задание №4 (15 минут)

Ответьте на следующие вопросы:

1. К оборонительному типу модели поведения относятся:

- а) пассивные модели;
- б) активные модели;
- в) бытовые модели;
- г) агрессивные модели.

2. Каким понятием обозначается трудноразрешимое противоречие, обусловленное действием примерно равных по силе, но противоположно направленных целей, мотивов, интересов, типов поведения, сопровождающееся острыми эмоциональными переживаниями?

- а) конфликт;
- б) конфликтная ситуация;
- в) инцидент;
- г) эскалация.

3. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменением сознания, нарушением волевого контроля

- а) стресс;
- б) чувства;
- в) настроение;
- г) аффект.

4. Стиль управления, при котором руководитель стремится к выработке коллективных решений, интересом к неформальным, человеческим отношениям.

- а) либеральный стиль;
- б) демократический стиль;
- в) фаворитарный стиль;
- г) попустительский стиль.

5. Позиция личности по Э.Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально

- а) взрослый;
- б) родитель;
- в) ребенок;
- г.) младенец.

<i>Оценка</i>	<i>Показатели оценки</i>
5	даны верные ответы на все 5 вопросов;
4	даны верные ответы на 4 вопроса;
3	даны верные ответы на 3 вопроса.