

**Контрольно-оценочные средства для проведения текущего  
контроля  
по ОГСЭ.03 Психология общения  
(3 курс, 6 семестр 2023-2024 уч. г.)**

**Текущий контроль №1**

**Форма контроля:** Лабораторная работа (Опрос)

**Описательная часть:**

**Задание №1**

**Ответить на вопросы теста:**

Вопрос: Что такое толерантность?

Ответ:

- a) Принятие и уважение к различиям в мнениях, культуре, религии и идентичности других людей.
- b) Отсутствие дискриминации и предубеждений на основе расы, пола, возраста, религии или других характеристик.

Вопрос: Какие виды толерантности вы можете назвать?

Ответ:

- a) Культурная толерантность - уважение и понимание культурных различий между людьми.
- b) Религиозная толерантность - уважение вероисповедания и практик других религий.
- c) Социальная толерантность - уважение различий в образе жизни, политических убеждениях и социальном статусе.

Вопрос: Какие особенности толерантного поведения?

Ответ:

- a) Открытость к новым идеям и опыту.
- b) Способность прослушивать и понимать точку зрения других людей.
- c) Готовность сотрудничать и искать компромиссы в конфликтных ситуациях.

Вопрос: Как толерантность может помочь в разрешении конфликта?

Ответ:

- a) Толерантность способствует уменьшению напряженности и вражды между людьми.
- b) Она позволяет людям лучше понять друг друга и найти общие решения проблемы.
- c) Толерантность создает условия для мирного сосуществования и сотрудничества в различных областях.

Вопрос: Как можно развивать толерантность в себе и в обществе?

Ответ:

- a) Образование и просвещение, которые способствуют осознанию и пониманию различий.
- b) Содействие межкультурному и межрелигиозному диалогу.
- c) Поддержка и пропаганда толерантных ценностей в средствах массовой информации и общественной жизни.

Оценка	Показатели оценки
5	Дан верный ответ на 5 вопросов.
4	Дан верный ответ на 4 вопроса.
3	Дан верный ответ на 3 вопроса.

## Задание №2

### Ответить на вопросы теста:

Вопрос: Что такое деловые переговоры?

Ответ:

- a) Процесс взаимодействия между деловыми партнерами с целью достижения взаимовыгодного соглашения.
- b) Обмен информацией, идеями и предложениями с целью решения бизнес-проблемы или достижения конкретных целей.

Вопрос: Какие этапы включает процесс деловых переговоров?

Ответ:

- a) Подготовка к переговорам - определение целей, анализ ситуации и определение стратегии.
- b) Обсуждение и обмен информацией - представление позиций, аргументация и обсуждение вопросов.

с) Поиск решений и компромиссов - идентификация общих интересов и поиск взаимовыгодных решений.

д) Заключение соглашения - оформление договоренностей и согласование условий.

Вопрос: Какие основные навыки необходимы для успешных деловых переговоров?

Ответ:

а) Коммуникативные навыки - умение ясно и эффективно выражать свои мысли, слушать и понимать позицию другой стороны.

б) Аналитические навыки - способность анализировать информацию, оценивать альтернативы и прогнозировать результаты.

с) Умение установить доверительные отношения - создание атмосферы взаимного уважения и понимания.

Вопрос: Какими стратегиями можно воспользоваться в деловых переговорах?

Ответ:

а) Кооперативная стратегия - сотрудничество, поиск взаимовыгодных решений и удовлетворение интересов обеих сторон.

б) Конкурентная стратегия - защита собственных интересов, убеждение и доминирование в переговорном процессе.

с) Компромиссная стратегия - поиск среднего решения, в котором обе стороны получают частичное удовлетворение своих интересов.

Вопрос: Какие ошибки следует избегать в деловых переговорах?

Ответ:

а) Недостаточная подготовка - отсутствие анализа информации и неопределенность относительно своих целей и интересов.

б) Агрессивность и конфронтация - использование угроз, нападок и жестких позиций, что может привести к нарастанию конфликта.

с) Недостаточное внимание к позиции другой стороны - неслушание и непонимание интересов и потребностей партнера по переговорам.

д) Нежелание искать компромиссы - стремление упорно отстаивать только свою позицию, не проявляя гибкости и открытости к компромиссам.

е) Отсутствие учета сильных и слабых сторон другой стороны - непонимание и недооценка сил и

возможностей партнера по переговорам.

Оценка	Показатели оценки
5	Дан верный ответ на 5 вопросов.
4	Дан верный ответ на 4 вопроса.
3	Дан верный ответ на 3 вопроса.

### Задание №3

Решите ситуацию.

По роду деятельности Вам, как коммерсанту, часто приходится беседовать по телефону. На это уходит очень много служебного времени. Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник недостаточно опытен в том, чтобы отделить важную информацию от второстепенной. Как следует поступить?

Оценка	Показатели оценки
5	Ответ дан в полном объеме. Приведены несколько способов.
4	Ответ не в полном объеме. Приведен один способ.
3	Ответ не в полном объеме. Отсутствуют способы решения ситуации.

### Задание №4

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы:

«В обувном магазине назрела конфликтная ситуация между подчиненными и руководством.

Несколько продавцов-консультантов обвинили администрацию магазина в том, что всем

назначают одинаковую заработную плату вне зависимости от вклада каждого работника».

1. Какие теории мотивации необходимо изучить руководству для правильного понимания данной проблемы?

2. Каким образом можно убедиться в справедливости выводов продавцов-консультантов?

Оценка	Показатели оценки
5	Дан развернутый ответ на все вопросы.
4	Дан не полный ответ на два вопроса.
3	Дан ответ на один вопрос.

### Задание №5

1. Какие типы барьеров в общении вы можете назвать и дайте краткое описание каждого из них?
2. Какие языковые барьеры могут возникать в процессе общения, и как они могут повлиять на понимание и передачу информации?
3. Какие физические и невербальные факторы могут создавать барьеры в общении и препятствовать эффективному обмену информацией?

Оценка	Показатели оценки
5	Дан ответ на три вопроса.
4	Дан ответ на два вопроса.
3	Дан ответ на один из 3 вопросов.

## Текущий контроль №2

**Форма контроля:** Письменный опрос (Опрос)

**Описательная часть:** Письменная контрольная работа.

### Задание №1

Выполните задания теста:

#### 1. Конфликт приводит:

- а) Только к разрушению личности;
- б) Только к личностному росту
- в) И то и другое

#### 2. Конфликтогены – это:

- а) Слова и действия, приводящие к конфликту;
- б) Слова и действия, приводящие к согласию;
- в) Неизвестное для меня слово

#### 3. В каком случае последствия конфликта можно назвать положительными? \_\_\_\_\_

#### 4. Самый удачный стиль поведения в конфликте:

- а) Стиль соперничества;
- б) Стиль сотрудничества;

в) Стиль компромисса

**5. Конфликтом управлять:**

а) Нельзя, конфликты неуправляемы;

б) Можно, но не нужно;

в) Ваш вариант ответа

Оценка	Показатели оценки
5	Дан верный ответ на 5 вопросов.
4	Дан ответ на 4 вопроса.
3	Дан ответ на 3 вопроса.

**Задание №2**

**Замените данные фразы более вежливыми и уважительными. Запишите их.**

1. Я проанализировал ситуацию.

2. Я сейчас вам докажу.

3. Я считаю это интересным.

4. Вы поймете это позже.

5. Я с вами не согласен.

Оценка	Показатели оценки
5	Приведены все фразы.
4	Приведены 4 фразы из 5.
3	Приведены 3 фразы из 5.

**Задание №3**

Ответьте на вопросы:

1. Кого называют коммуникатором, а кого - реципиентом?

2. Какая позиция коммуникатора в общении самая эффективная?

5. Слушать и слышать - это одно и то же? приведите примеры.

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

5	Дан ответ на все вопросы. Приведены примеры.
4	Дан ответ на 2 вопроса. Приведены примеры.
3	Дан ответ на один вопрос.

#### **Задание №4**

##### **Ответить на вопросы теста.**

Вопрос: Что подразумевается под понятием "деловой этикет"?

Ответ:

- a) Набор правил и норм, определяющих приемлемое поведение в деловой среде и общении с коллегами, партнерами и клиентами.
- b) Уважение к профессиональным стандартам, этическим принципам и взаимодействие в соответствии с корпоративными ценностями.

Вопрос: Какие основные аспекты включает деловой этикет?

Ответ:

- a) Приличие и уважение - соблюдение норм поведения, включая вежливость, уважительность и такт.
- b) Профессионализм - соблюдение этических принципов, конфиденциальности, честности и ответственности в профессиональной деятельности.

Вопрос: Какие правила следует соблюдать при деловом общении по электронной почте?

Ответ:

- a) Ответ в разумные сроки - своевременное реагирование на письма и запросы.
- b) Правильное использование формата письма - ясность, краткость и профессиональный тон.
- c) Уважение конфиденциальности - не разглашение чужой информации и использование защиты данных.

Вопрос: Какие особенности следует учитывать при деловых встречах и переговорах?

Ответ:

- a) Пунктуальность - приходить вовремя и уважать время других участников.

b) Внимание к внешнему виду и стилю одежды - подбор адекватного и профессионального образа.

с) Вежливость и уважительное общение - проявление внимания, слушание и участие в диалоге.

Вопрос: Какие правила следует соблюдать при использовании мобильного телефона на рабочем месте?

Ответ:

a) Умеренность в использовании - избегать лишних разговоров и смс в рабочее время.

b) Такт и конфиденциальность - избегать разговоров по личным или конфиденциальным темам в общественных местах.

Оценка	Показатели оценки
5	Дан ответ на 5 вопросов.
4	Дан ответ на 4 вопроса.
3	Дан ответ на 3 вопроса.