



**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине**

**ОП.01 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

По реализации программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по  
профессии СПО 43.01.01 Официант, бармен

г. Симферополь, 2023

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине ОП.01 Основы культуры профессионального общения профессии 43.01.01 Официант, бармен, входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих на базе среднего общего образования

г. Симферополь ГБПОУ РК «РКИГ»

Паспорт фонда оценочных средств составлен в соответствии с рабочей программой по дисциплине «Основы культуры профессионального общения»

Обсуждено и рекомендовано к утверждению решением цикловой методической комиссии общепрофессиональных дисциплин (ОП)

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.  
Председатель ЦМК Елина В.Н..

Разработчик:  
преподаватель Т.И. Савчук

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Утверждено  
Заместитель директора УПР  
\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ	6
3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	8
3.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	30
4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	31
4.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	32
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	33
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	43

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующимися при комплексном подходе в процессе освоения ППКРС/ ППССЗ.

1.2. Formой промежуточной аттестации по дисциплине " Основы культуры профессионального общения " по профессии 43.01.01 Официант, бармен, входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм является форма промежуточной аттестации дифференцированный зачет.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате освоения дисциплины " Основы культуры профессионального общения " обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии 43.01.01 Официант, бармен следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

### Умения:

1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя;
3. определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;
4. уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

### Знания:

1. базовые понятия психологии общения;
2. основные подходы в изучении проблемы общения;
3. знать специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения;
4. знать механизмы понимания и познания в общении;
5. функции и характеристики обратной связи в общении;
6. причины и факторы затрудненного общения.

<b>Общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результатов</b>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Осуществляет поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимую для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Планирует и реализовывает собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в коллективе и команде, эффективно взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрирует осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применяет стандарты антикоррупционного поведения</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Содействует сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действует в чрезвычайных ситуациях.</p>

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса дисциплины "Основы культуры профессионального общения" по профессии 43.01.01 Официант, бармен, является оценка умений и знаний.

Перечень основных показателей оценки результатов знаний, умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, формы контроля заполняются в таблице.

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
У1,31,32,35	ОК 3, ОК 4, ОК 5	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности	Тема 1. Общение. Структура и средства	3	Письменный опрос	Вопросы для дифференцированного зачета
У1,31,35	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4	Понимает и определяет влияние и взаимосвязь общения и деятельности	Тема 2. Невербальные средства общения	3	Устный опрос, тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета
У1,31,35	ОК1 ОК2 ОК4 ОК5 ОК6	Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении	Тема 3. Вербальное общение	3	Устный опрос, тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета
У1,31,35	ОК1 ОК2 ОК3 ОК4	Объясняет причины искажений	Тема 4. Общение как обмен информацией	3	Письменный опрос, сообщения	Вопросы для дифференцированного зачета
31,35	ОК1 ОК2 ОК3 ОК4	Знает и применяет различные техники общения:	Тема 5 Манипулирование	3	Устный опрос, тестирование,	Вопросы для дифференцированного зачета

		манипуляции, аттракции, коммуникации			доклад	
31,35	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4	Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении	Тема 6. Механизмы межличностного восприятия	3	Письменный опрос	Вопросы для дифференцированного зачета
У2, 3 1, 3 6, 3 7	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении	Тема 7. Психологические защиты. Барьеры в общении	3	Устный опрос, тренинг	Вопросы для дифференцированного зачета
31,35	ОК1 ОК2 ОК4 ОК5 ОК6	Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях	Тема 8. Конструктивное общение. Контроль эмоций	3	Письменный опрос, сообщение	Вопросы для дифференцированного зачета
3 1, 3 6, 3 7	ОК1 ОК2 ОК4 ОК5 ОК6	Соблюдает правила ведения беседы	Тема 9 Активное и пассивное слушание	3	Устный опрос, тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета
3 1, 3 3, 3 6, 3 7	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	Правильно распределяет позиции для эффективного общения	Тема 10. Приёмы расположения к себе. Самопрезентация	3	Устный опрос, сообщение, тренинг	Вопросы для дифференцированного зачета
3 1, 3 4, 3 5	ОК 3, ОК 4, ОК 5	Понимает причины возникновения конфликтов	Тема 11 Причины конфликтов в организации	3	Тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета
3 1, 3 4, 3 5	ОК 3, ОК 4, ОК 5	Владеет способами разрешения конфликтов	Тема 12 Типология конфликтов	3	Устный опрос, тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета
3 1, 3 5	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	Тема 13 Деловое общение.	3	Устный опрос, тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета

З 1, З 5	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	Знает основные принципы и правила делового этикета	Тема 14 Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	3	Устный опрос, тестирование	Вопросы для дифференцированного зачета
----------	---------------------------------	--	---	---	----------------------------	--

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль освоения студентами материала профессионального модуля состоит из следующих форм:

1. Устный опрос
2. Тестовое задание
3. Письменный опрос
4. Дифференцированный зачет.

### 3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ Примеры вопросов для устного опроса к Разделу 1:

#### Тема 1. Общение. Структура и средства

##### *1. Задание для устного опроса по темам*

1. Дайте определение понятия «Основы культуры профессионального общения»?
2. Какое место занимает общение в системе межличностных и общественных отношений?
3. Как можно описать феномен потребности в общении?

#### Тема 2. Невербальные средства общения

##### *1. Задание для устного опроса по темам*

1. Как происходит процесс передачи невербальной информации?
2. Какие функции выполняет невербальная коммуникация?
3. Перечислите и охарактеризуйте известные вам системы невербальной коммуникации.

#### Тема 3. Вербальное общение

##### *1. Задание для устного опроса по темам*

1. Дайте определение вербальной коммуникации.
2. Как происходит процесс передачи невербальной информации?
3. Назовите известные вам речевые роли говорящих.

#### Тема 4. Общение как обмен информацией

##### *1. Задание для устного опроса по темам*

1. Какова роль Общения и языка.
2. Какова роль вербальной коммуникации и речи.
3. Какова роль невербальной коммуникации.



## **Тема 5. Манипулирование**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Назовите три стороны и основные стили общения.
2. Какие выделяют уровни общения?
3. Назовите правила общения с манипулятором.

## **Тема 6. Механизмы межличностного восприятия**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Какова роль первого впечатления?
2. Какова роль установки в межличностном восприятии?

## **Тема 7. Психологические защиты. Барьеры в общении**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Трудности общения. Техники влияния и противостояния влиянию.
2. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
3. Что такое психологические защитные механизмы?
4. Насколько велика роль стереотипизации в общении?

## **Тема 8. Конструктивное общение. Контроль эмоций**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Назовите приемы снижения эмоциональной напряженности в «накаленной ситуации».
2. Какие существуют техники конструктивного выражения собственных негативных эмоций?
3. В чем заключаются преимущества конструктивного общения?

## **Тема 9. Активное и пассивное слушание**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
2. Дайте общую характеристику стилей говорящих и слушающих.
3. В чем отличие активного рефлексивного стиля слушания от эмпатического?

## **Тема 10. Приёмы расположения к себе. Самопрезентация**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Какие приемы существуют для формирования положительного первого впечатления?
2. Чем трудности общения отличаются от коммуникативных барьеров?
3. Какие существуют виды самопрезентации?

## **Тема 11. Причины конфликтов в организации**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Всегда ли конфликт вреден?
2. Каковы основные стадии развития конфликта?
3. Чем отличается конфликтная ситуация от инцидента?

## **Тема 12. Типология конфликтов**

### **1. Задание для устного опроса по темам**

1. Назовите типы конфликтов.
2. Перечислите этапы возникновения и развития конфликта.
3. Назовите стратегию поведения в конфликтной ситуации.

### **Тема 13, 14. Деловое общение.**

#### **1. Задание для устного опроса по темам**

1. Какие формы делового общения существуют?
2. Что надо учитывать при публичном выступлении?
3. Перечислите этапы формирования имиджа?
4. Опишите этапы проведения переговоров.

### **3.2. Критерии оценивания**

*1. Полнота* – материал изложен в полном объеме, самостоятельно, показано свободное владение профессиональной терминологией, приведены необходимые примеры.

*2. Логичность* – материал изложен последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.

*3. Аргументированность* – материал представлен с четкими выводами, обобщениями, умозаключениями.

Оценка «5».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, показано владение профессиональной терминологией. Материал изложен в четкой логической последовательности, сделаны выводы.

Оценка «4».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, но преподавателем были заданы небольшие наводящие вопросы по теме. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом опущены 1-2 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Студент сумел самостоятельно сделать выводы по представленному материалу.

Оценка «3».

Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный. Ответ не полностью соответствовал логике изложения. Студент смог сделать выводы с помощью наводящих вопросов преподавателя.

Оценка «2».

При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

## **4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Тема 1. Общение. Структура и средства**

## Письменный опрос

Внимательно прочитайте вопросы своего варианта, в письменной форме ответьте на каждый из заданных вопросов. Ответы должны быть полными, грамотными, работа написана аккуратно и разборчиво. Чем полнее изложен ответ, чем интереснее рассуждение автора, тем выше балл за работу. Работа рассчитана на 40 минут.

### Вариант № 1.

1. Назначение учебной дисциплины «Основы культуры профессионального общения».
2. Отрасли психологии.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.

### Вариант № 2.

1. Предмет, цели, задачи психологии общения.
2. Методы психологии.
3. Общение – основа человеческого бытия.

## Тема 2. Невербальное общение.

### Тест

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 15 минут.

### Вариант 1.

1. Что означает жест “ладонь на груди”?
  - A. Чувство превосходства
  - B. Критическое суждение
  - C. Откровенность
  - D. Уверенность
2. О чем говорит жест “большой палец под подбородком”?
  - A. Ложь
  - B. Скука
  - C. Беспокойство
  - D. Критическое суждение
3. Какое сообщение заключено в поглаживании подбородка?
  - A. Принятие решения
  - B. Ложь
  - C. Чувство контроля
  - D. Ничего из вышеперечисленного
4. Что означает, когда человек трет нос?
  - A. Чувство превосходства
  - B. Ожидание
  - C. Неприязнь
  - D. Раздражение

**5. Какое сообщение передается, когда человек касается душками очков губ?**

- A. Интерес
- B. Отказ от принятия решения
- C. Неверие
- D. Нетерпеливость

**6. Что означает, когда человек смотрит поверх очков?**

- A. Презрение
- B. Недоверие
- C. Внимательное наблюдение
- D. Подозрение

**7. Каково влияние невербальной коммуникации в общении?**

- A. 20%
- B. 40%
- C. 70%
- D. 85%

**8. Какой/какие из нижеперечисленных жестов означают ложь?**

- A. Говорение сквозь пальцы
- B. Потирание глаз
- C. Потирание ушей
- D. Недостаточный зрительный контакт
- E. Всё вышеперечисленное

**9. Невербальной коммуникацией называется:**

A. включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

B. восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

B. сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

**Ключ к тесту:**

1. (C) Ладонь на груди означает искренность.

2. (D) Большой палец под подбородком означает критическое суждение и негатив.

Хороший способ заставить собеседника сменить позу – передать ему какой-нибудь предмет.

3. (A) Потирание подбородка означает принятие решения. Если Вы видите этот жест, избегайте соблазна перебить собеседника. Если жесты, следующие за поглаживанием подбородка, также положительны – можно говорить о заказе.

4. (C) Когда кто-нибудь трет нос, это означает, что предмет разговора ему не нравится. Если Вы увидите такой жест, будет правильным задать неоднозначные вопросы, чтобы выяснить, что именно не устраивает Вашего собеседника.

5. (B) Когда человек касается очками губ, это говорит о том, что он медлит с принятием решения или вовсе передумал. Если затем он надевает их обратно – это хороший знак; если же откладывает в сторону – Вам ещё придётся над этим поработать.

6. (C) Когда человек смотрит поверх очков, это означает внимательное наблюдение и критику.

7. (C) По результатам исследований, более 70% человеческого общения осуществляется невербально, более того, невербальная коммуникация является гораздо более надёжным источником информации, нежели устная речь. Поэтому

имеет смысл полагаться в первую очередь на язык тела как на более точное отражение истинных чувств человека.

8. (Е) Всё вышеперечисленное. Изображение трёх мудрых обезьян в точности изображает три основных жеста касания лица руками, ассоциируемые с обманом: не вижу зла, не слышу зла, не говорю зла.

9. (В)

## Вариант 2.

**1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:**

- А) все время разговора;
- Б) 2/3 времени разговора;
- В) половину времени разговора;
- Г) иногда.

**2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:**

- А) он готов внимательно Вас слушать;
- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
- Г) ему просто некуда девать руки.

**3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:**

- А) скуку;
- Б) гордость;
- В) печаль;
- Г) досаду.

**4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?**

- А) постукивание по столу пальцами;
- Б) потирание ладоней;
- В) руки в боки на поясице;
- Г) почесывание шеи.

**5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:**

- А) свою неприязнь;
- Б) свое желание Вас ударить;
- В) свою неуверенность;
- Г) свое расположение к Вам.

**6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:**

- А) неуверенный в себе человек, все копирует;
- Б) нервничает, взволнован;
- В) хочет поскорее расстаться с Вами;
- Г) расположен к Вам, согласен с Вами.

**7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:**

- А) он устал, хочет расслабиться;
- Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
- В) он открыт для равноправного диалога;
- Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

**8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:**

- А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- Б) он выигрывает время для раздумий;
- В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
- Г) он неуверен в себе, замкнут.

**9. Верхом на стуле обычно сидит человек:**

- А) замкнутый, необщительный;
- Б) показывающий свое превосходство;
- В) с низким уровнем культуры;
- Г) испытывающий нехватку времени.

**10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:**

- А) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- Б) он чувствует свое превосходство;
- В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
- Г) он оценивает Ваши слова.

Ключ к тесту:

1(Б); 2(В); 3(Б); 4(В); 5(Г); 6(Г); 7(Б); 8(В); 9(Б); 10(А).

**Тема 3. Вербальное общение. Речевые средства общения.**

**Тест**

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 20 минут.

**Вариант 1.**

**1. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:**

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
- в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения +

**2. Коммуникативной стороной общения называют:**

- а) обмен информацией +
- б) восприятия друг друга
- в) взаимодействие

**3. Наименование комплексного способа описания языковой способности индивида, соединяющего системное представление языка с функциональным анализом текстов, – это языковая(ое, ый):**

- а) личность +
- б) барьер
- в) воздействие

**4. Состояние человека, являющееся результатом сильной переключаемости и слабой сосредоточенности:**

- а) сосредоточенность

- б) мнимая рассеянность
- в) подлинная рассеянность +

**5. Речевая тактика, выражение своего несогласия, с тем чтобы понять позицию оппонента, называется:**

- а) неожиданностью
- б) провокацией +
- в) Сократовским методом ответа

**6. Собеседник, для которого характерно: а) не стремится владеть инициативой, скромн; б) резкие фразы выводят его из колеи; в) присутствие посторонних его сковывает; г) его следует поддерживать, выказывая уважение и понимание, не перебивать:**

- а) ригидный собеседник
- б) интровертный собеседник +
- в) мобильный собеседник

**7. Верны ли определения:**

1. реферат – это краткая характеристика, например, статьи с точки зрения ее назначения, содержания, формы и других особенностей
2. реферат – это краткое изложение содержания статьи, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с ней и определения целесообразности обращения к ней

- а) только 2
- б) только 1
- в) оба верны
- г) нет верного ответа

**8. Верны ли определения:**

1. чтение – это способность головного мозга воспринимать окружающую нас действительность, запечатлевать ее в нервных клетках, хранить воспринятые сведения в виде следов впечатлений, затем по мере необходимости воспроизводить своими словами
2. чтение – это рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью графических символов

- а) только 1
- б) только 2 +
- в) оба верны
- г) нет верного ответа

**9. Верны ли определения:**

1. сиюминутный интерес – это интерес к чему-либо в данный момент времени
2. сиюминутный интерес – это общечеловеческие интересы, касающиеся общих вопросов жизни общества

- а) только 1 +
- б) только 2
- в) оба верны
- г) нет верного ответа

**10. Краткая характеристика, например, статьи с точки зрения ее назначения, содержания, формы и других особенностей:**

- а) аннотация +

- б) курсовая
- в) конспект

**11. Жест, при котором руки сведены за спину, и там одна рука сильно сжимает другую руку, называется жестом:**

- а) защиты
- б) самоконтроля +
- в) открытости

**12. Краткая запись содержания прочитанного называется:**

- а) аннотацией
- б) лекцией
- в) конспектом +

**13. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется:**

- а) искусственным языком
- б) естественным языком +
- в) коммуникацией

**14. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:**

- а) информационная
- б) развлекательная
- в) убеждающая +

**15. Личность, для которой характерно следующее: а) стремится завладеть ситуацией, не любит, чтобы его перебивали, говорит громко; б) в разговоре с ним не рекомендуется перехватывать инициативу, перебивать; в) дождавшись паузы, необходимо четко и быстро сформулировать свои вопросы, адресованные ему:**

- а) ригидный собеседник
- б) доминантный тип языковой личности +
- в) интровертный собеседник

**16. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо:**

- а) речевая коммуникация +
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

**17. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м,:**

- а) межличностное расстояние
- б) социальная зона
- в) общественная зона +

## Вариант 2.

**1. Интерактивное общение заключается в:**

- а) словесной передаче информации
- б) письменной форме
- в) жестикуляции
- г) словесной, подкреплённой действиями +



## **2. Выражения, которые характеризуют речь:**

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка +

**3. Собеседник, который испытывает трудности при вступлении в общение; когда первый этап пройден, четко формулирует свои мысли; требует вступления в разговор, – такой собеседник:**

- а) ригидный +
- б) мобильный
- в) интровертный

**4. Включает в себя содержание и смысл, определенным образом оформленные (тип, жанр, стиль речи) – такой компонент коммуникации:**

- а) знаковый
- б) текстовый +
- в) процессуальный

**5. Процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей:**

- а) чтение
- б) полилог
- в) диалог +

**6. Состояние человека, связанное с чрезмерной сосредоточенностью на своих мыслях, чувствах, переживаниях в сочетании с низкой переключаемостью на другие предметы, мысли, чувства:**

- а) концентрация
- б) подлинная рассеянность
- в) мнимая рассеянность +

**7. Речевая тактика, заключающаяся в использовании неожиданной информации:**

- а) неожиданность +
- б) обращение к авторитету
- в) момент неформальности

**8. Общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник»:**

- а) деловое общение
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение +

**9. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации:**

- а) речевой
- б) процессуальный +
- в) знаковый

**10. Речевая тактика, которая выглядит как «вы, как умный человек разберетесь в данной ситуации», называется:**

- а) «подмазыванием» аргумента +

- б) провокацией
- в) неожиданностью

**11. Недостижение инициатором общения коммуникативной цели, прагматических устремлений, отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения:**

- а) коммуникативные неудачи +
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

**12. Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:**

- а) неожиданностью
- б) примером
- в) обобщением +

**13. Верны ли определения:**

1. примитивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой
  2. примитивное общение – это общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник»
- а) только 2
  - б) только 1 +
  - в) оба верны
  - г) нет верного ответа

**14. Краткое изложение содержания статьи, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с ней и определения целесообразности обращения к ней:**

- а) курсовая
- б) конспект
- в) реферат +

**15. Абсолютно формальное общение, при котором говорят то, что положено говорить в подобной ситуации, называется таким общением:**

- а) примитивным
- б) светским +
- в) манипулятивным

**16. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:**

- а) деловое +
- б) примитивное
- в) духовное

**17. Язык математических, физических, химических символов, системы сигнализации (знаки дорожного движения; технические стандарты; музыкальные знаки; азбука Морзе), созданный людьми специально для обслуживания отдельных сфер их деятельности:**

- а) коммуникация
- б) искусственный язык +
- в) естественный язык

**Тема 4, 5. Стили общения. Манипулирование.  
Тест**

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 10 минут.

**1. Стиль общения это:**

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми +
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми

**2. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:**

- а) авторитарный
- б) демократический +
- в) индивидуальный

**3. Механизм общения включает в себя:**

1. Заражение +
2. Внушение
3. Убеждение +
4. Принуждение +
5. Копирование

**4. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:**

- а) либеральный
- б) авторитарный +
- в) демократический

**5. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):**

- а) манипулятивное +
- б) светское
- в) деловое

**6. Какие качества отличают манипулятора:**

- а) лживость
- б) примитивность чувств
- в) недоверие к себе и другим
- г) все ответы верны +

**7. Что свойственно манипуляторному стилю общения?**

- а) имеет тайный характер намерений
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка+
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

**8. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?**

- а) комплиментом
- б) лестью+
- в) критикой

**9. Способы воздействия партнеров друг на друга?**

1. Заражение +
2. Внушение +

3. Убеждение
4. Эмпатия
5. Подражание +

**10. Причинами плохой коммуникации могут быть?**

1. Стереотипы +
2. Предвзятые представления
3. Отсутствие взаимоуважения
4. Плохие отношения между людьми +
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника +

**Письменный опрос**

Внимательно прочитайте вопросы своего варианта, в письменной форме ответьте на каждый из заданных вопросов. Ответы должны быть полными, грамотными, работа написана аккуратно и разборчиво. Чем полнее изложен ответ, чем интереснее рассуждение автора, тем выше балл за работу. Работа рассчитана на 30 минут.

**Вариант 1.**

Охарактеризуйте типы манипуляторов и обоснуйте их специфику.

1. Активный манипулятор
2. Безразличный манипулятор

**Вариант 2.**

Охарактеризуйте типы манипуляторов и обоснуйте их специфику.

1. Пассивный манипулятор
2. Соревнующийся манипулятор

**Тема 6, 7. Механизмы межличностного восприятия. Барьеры в общении.**

**Тест**

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 15 минут.

**1. Барьеры в общении – это:**

- а) различия в особенностях личности
- б) препятствия на пути к психологическому контакту +
- в) неправильная речь
- г) незнание правил общения

**2. Перцептивное общение:**

- а) Общение в узком кругу
- б) Общение между незнакомыми людьми
- в) Особое восприятие собеседника+
- г) Общение на расстоянии

**3. Барьеры восприятия в общении бывают:**

1. Эстетический барьер +
2. Барьер «возраста» +

3. Состояние здоровья
4. Некомпетентность
5. Барьер «боязни контактов» +

**4. Барьеры восприятия и понимания?**

1. Эстетический +
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций +
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

**5. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:**

- а) идентификация
- б) эмпатия +
- в) рефлексия

**6. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:**

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры +

**7. Стилистический барьер общения возникает:**

- а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
- б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения +
- в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

**8. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?**

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения+
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

**9. Согласно вознаграждающей теории привлекательности, нам нравятся:**

- а) люди, которые не поступают по принципам
- б) люди, чье поведение нам выгодно +

**10. Укажите факторы, не способствующие формированию аттракции (привязанности, симпатии):**

- а) частота взаимных социальных контактов
- б) феномен «равного»
- в) «эффект контраста» +
- г) «эффект усиления»

**11. Психологическое воздействие, проникновение одной личности в психику другой с целью изменения взглядов, установок предполагает:**

- а) коммуникативная сторона общения
- б) интерактивная сторона общения +
- в) перцептивная сторона общения

**12. Руководящий работник с темпераментом флегматика порой испытывает значительные трудности при выполнении служебных обязанностей, поскольку:**

- а) после ссоры надолго погружается в пучину обиды
- б) у него бывают столкновения с людьми, протекающие по типу мгновенной эмоциональной разрядки
- в) он не может одновременно решать несколько задач +

**13. Среди перечисленных укажите качества характера, отсутствие которых делает человека несовместимым с другими людьми:**

- а) трудолюбие
- б) способность критически относиться к себе +
- в) решительность
- г) терпимость к другим +
- д) инициативность
- е) доверие к другим +
- ж) целеустремленность

**14. К типичным искажениям восприятия в ситуации конфликта относятся:**

- а) перевод переживаний в сферу бессознательного
- б) иллюзии собственного благородства +
- в) игнорирование травмирующих восприятий
- г) поиск соломинки в глазу другого +
- д) сокрытие от сознания самого субъекта истинных мотивов его действий
- е) двойная этика +
- ж) упрощение ситуации +

**15. Среди перечисленных укажите факторы, влияющие на степень выраженности конформизма:**

- а) характер
- б) пол +
- в) темперамент
- г) социальный статус +
- д) восприятие
- е) психическое состояние +
- ж) физическое состояние +
- з) возраст +.

### **Письменный опрос**

Внимательно прочитайте вопросы своего варианта, в письменной форме ответьте на каждый из заданных вопросов. Ответы должны быть полными, грамотными, работа написана аккуратно и разборчиво. Чем полнее изложен ответ, чем интереснее рассуждение автора, тем выше балл за работу. Работа рассчитана на 30 минут.

### Вариант 1.

Дайте определение коммуникативного барьера, охарактеризуйте тип коммуникативного барьера и приведите пример

1. Фонетический барьер
2. Стилистический барьер

### Вариант 2.

Дайте определение коммуникативного барьера, охарактеризуйте тип коммуникативного барьера и приведите пример

1. Семантический барьер
2. Логический барьер

## Тема 8. Конструктивное общение. Контроль эмоций.

### Письменный опрос

Внимательно прочитайте темы, выберите одну из них, высказать свое личностное отношение к выбранной теме в четко выраженной формулировке («Я согласен», «Я не согласен», «Я не совсем согласен», «Я согласен, но частично» и т.п.). Аргументы должны быть убедительными, обоснованными. Наиболее оптимальным для раскрытия темы являются 3-5 аргументов.

Завершать ответ необходимо выводом, в котором кратко подводится итог размышлениям и рассуждениям. Работа рассчитана на 30 минут.

1. «Иногда то, что мы знаем, бессильно перед тем, что мы чувствуем». Стивен Кинг
2. «Злость – самая бесполезная из эмоций. Разрушает мозг и вредит сердцу». Стивен Кинг
3. «Все правильные мысли приходят только после того, как эмоции заканчиваются» Омар Хайям
4. «К несчастью, подавленные эмоции не умирают. Их заставили замолчать. И они изнутри продолжают влиять на человека» Зигмунд Фрейд.

## Тема 9. Активное и пассивное слушание.

### Тест

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 5 минут.

#### 1. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное +
2. Рефлексивное активное +
3. Продуктивное

#### 2. К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего

2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание +

**3. Как быть внимательным во время беседы?**

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника +
4. не принимайте позы обороны

**4. Что не относят к правилам эффективного слушания?**

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу +

**5. Перечислите аспекты слушания:**

1. Сосредоточение +
2. Понимание
3. Запоминание +
4. Оценка +
5. Взвешивание

**Письменный опрос**

Внимательно прочитайте вопросы своего варианта, в письменной форме ответьте на каждый из заданных вопросов. Ответы должны быть полными, грамотными, работа написана аккуратно и разборчиво. Чем полнее изложен ответ, чем интереснее рассуждение автора, тем выше балл за работу. Работа рассчитана на 30 минут.

**Вариант 1.**

1. В чем различия умения слышать и умения слушать? Что из них важнее?
2. Назовите минимум 5 причин, почему люди не слушают? Чем грозит неумение слушать собеседника?

**Вариант 2.**

1. Что в приемах активного, пассивного и эмпатийного слушания вам кажется наиболее сложным для выполнения?
2. Назовите преимущества «понимающего» слушателя.

**Тема 10. Приемы расположения к себе.**

**Самопрезентация.**

**Письменный опрос № 5**

В письменной форме составьте самопрезентацию, описав свой темперамент, характер и другие психологические особенности как позитивные, так и негативные. Ответ должен содержать полную и правдивую информацию о себе, опираясь на



результаты, ранее полученные при тестировании. Работа должна быть написана аккуратно и разборчиво. Чем полнее изложена характеристика автора, тем выше балл за работу. Работа рассчитана на 45 минут.

## **Тема 11, 12. Конфликт. Стили разрешения конфликтов.**

### **Тест**

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 30 минут.

**1.Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:**

- а) конфликтом+
- б) конкуренцией
- в) соревнованием

**2.На какой фазе конфликта самая высокая возможность разрешения конфликта:**

- а) начальной фазе+
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

**3.Что является объектом конфликтологии:**

- а) конфликты в целом+
- б) люди
- в) войны

**4.В переводе с латинского «конфликт» означает:**

- а) соглашение
- б) столкновение+
- в) существование

**5.Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:**

- а) переговорный процесс+
- б) сотрудничество
- в) компромисс

**6.Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?**

- а) психология+
- б) медицина
- в) политология
- г) все варианты верны

**7.Что является предметом конфликтологии –**

- а) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов+
- б) общие закономерности развития и функционирования психики
- в) трагические последствия войн

**8.Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:**

- а) Конфуций+
- б) Гераклит
- в) Платон

**9. Как называется возвращение к детским стереотипам поведения –**

- а) регрессия+
- б) катарсис
- в) рационализация

**10. Что является основными моделями поведения личности в конфликте (исключите лишнее):**

- а) конструктивная модель
- б) деструктивная
- в) конформистская
- г) нонконформистская+

**11. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент+
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент

**12. Под тождественностью человека самому себе понимается –**

- а) идентичность+
- б) целеустремленность
- в) психозащита

**13. Что отражает процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению:**

- а) объект конфликта
- б) темперамент участников конфликта
- в) динамика конфликта+

**14. Как называется особый тип конфликта, основной целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам:**

- а) конфронтация
- б) соперничество
- в) конкуренция+

**15. «Родитель», «ребенок», «взрослый» – состояния, отражающие структуру личности концепции, автором которой является:**

- а) Эрик Берн+
- б) Карл Юнг
- в) Карен Хорни

**16. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные
- б) межгрупповые
- в) классовые
- г) межгосударственные
- д) межнациональные
- е) внутриличностные+

**17. Как особый тип социального взаимодействия конфликт рассматривается**

**в:**

- а) психологии

- б) социологии+
- в) педагогике

**18. Как называется переадресация реакции, перенос реакции с недоступного объекта на доступный?**

- а) идентификация
- б) замещение+
- в) реактивное образование

**19. Как называется приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера?**

- а) проекция+
- б) фантазия
- в) сублимация

**20. Что такое создание объективных условий и субъективных предпосылок, которые способствуют разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами –**

- а) предупреждение конфликта+
- б) разрешение конфликта
- в) деструктивные последствия

**21. Как называется крайне деструктивный выход из внутриличностного конфликта?**

- а) интроекция
- б) суицид+
- в) фрустрация

**22. Отметьте верный список этапов конфликта.**

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.+

**23. Определите, на чем строится поведенческая стратегия в конфликте?**

- а) модели заинтересованности в успехе другого;
- б) модели заинтересованности в собственном успехе;+
- в) модели двойной заинтересованности.

**24. Стратегия сотрудничества:**

- а) приводит к разрешению конфликта;+
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

**25. Внутриличностный конфликт:**

- а) это конфликт между сознательной и бессознательной структурами;+
- б) это конфликт между бессознательными установками;
- в) это конфликт между сознательными тенденциями;
- г) это конфликт между любыми внутриличностными структурами.

## **Тема 13, 14. Деловое общение.**

### **Тест № 7**

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный и соответствующую букву впишите в бланк ответов. Работа рассчитана на 10 минут.

### Вариант 1.

1. Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией

- А) публичное выступление
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

**Ответ: а**

2. Этапы публичного выступления

- А) подготовка – проведение – решение проблемы – анализ итогов
- Б) подготовка - вхождение в контакт - концентрация внимания - поддержание внимания - завершение выступления
- В) подготовка – начало – обсуждение проблемы – принятие решения - завершение

**Ответ: б**

3. Этапы деловой беседы

- А) подготовка – проведение – решение проблемы – анализ итогов
- Б) подготовка - вхождение в контакт - концентрация внимания - поддержание внимания - завершение выступления
- В) подготовка – начало – обсуждение проблемы – принятие решения - завершение

**Ответ: в**

4. Этапы деловых переговоров

- А) подготовка – проведение – решение проблемы – анализ итогов
- Б) подготовка - вхождение в контакт - концентрация внимания - поддержание внимания - завершение выступления
- В) подготовка – начало – обсуждение проблемы – принятие решения - завершение

**Ответ: а**

5. Оправдания, извинения, отсутствие юмора, подбор слов, суетливость, монотонность, зазнайство, отсутствие пауз – все это относится к...

- А) пассивному слушанию
- Б) причинам конфликта
- В) ошибкам начинающего оратора

**Ответ: в**

6. формулирование выводов, которые следуют из главной цели и основной идеи выступления – относится к этапу ...

- А) анализа выступления
- Б) подготовки выступления
- В) завершения выступления

**Ответ: в**

7. К чему относятся следующие правила: не прячьтесь за трибуну, встаньте в полупрофиль, смотрите на аудиторию, научитесь держать паузы, меняйте темп речи и др. относится к ...

**Ответ: правила публичного выступления**

8. Манипулирование – это...

- А) это преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей
- Б) чувства заботы, соучастия, сострадания направленного на другого человека из-за сложившейся у него ситуации
- В) незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего «на один шаг вперед»

**Ответ: а**

9. *Выберите способы привлечения внимания в деловом общении:*

- А) короткая юбка, распущенные волосы, многословье
- Б) паузы, регулирование тона речи, его скорости и темпа
- В) повторение, задавание вопросов и недослушивание ответов, взгляд в сторону

**Ответ: б**

10. *Запах какого напитка расположит к деловой беседе:*

- А) кофе
- Б) лимонад
- В) коньяк

**Ответ: а**

*Критерии оценки:*

**10-9** – «отлично»

**8-7** – «хорошо»

**6-4** – «удовлетворительно»

**3 и менее** – «неудовлетворительно»

### **Вариант 2.**

1. *Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?*

- А) Да
- Б) Нет

**Ответ: а**

2. *Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией – это...*

- А) публичное выступление
- Б) беседа
- В) критика

**Ответ: а**

2. *Должен ли мужчина снимать перчатки при рукопожатии?*

- А) должен снять одну
- Б) должен снять обе
- В) не должен

**Ответ: б**

3. *Кто первым должен протягивать руку при знакомстве?*

- А) тот, кому представили

Б) тот, кого представили

В) тот, кто представил

**Ответ: а**

4. *Чем брать хлеб за столом?*

А) вилкой

Б) ножом

В) рукой

**Ответ: в**

5. *Чай или кофе. Нужна ли ложка в чашке?*

А) обязательно нужна

Б) не нужна

В) нужна только, чтобы размешать сахар

**Ответ: б**

6. *Можно ли опаздывать?*

А) нет

Б) да

В) не знаю, не пробовал

**Ответ: а**

7. *По правилам этикета, должен первым заканчивать телефонный разговор?*

А) тот, кто позвонил

Б) тот, кому звонили

В) как получится

**Ответ: а**

8. *«Золотое правило» этики, гласит...*

**Ответ: «Поступайте с другими так, как хотите, чтобы поступали с вами»**

9. *Что означает зеленая карточка на столе у посетителей, в бразильских ресторанах-гриль (чураскариях):*

А) ничего не означает

Б) сигнал официанту о том, чтобы он приносил еду

В) сигнал официанту об окончании трапезы

**Ответ: б**

10. *Мясо какого животного не употребляю в пищу мусульмане?*

А) говядина

Б) баранина

В) свинина

**Ответ: в**

*Критерии оценки:*

**10-9** – «отлично»

**8-7** – «хорошо»

**6-4** – «удовлетворительно»

**3 и менее** – «неудовлетворительно»

### **3.2 Критерии оценивания текущего контроля**

### Тестовых заданий:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

### *Шкала оценки образовательных достижений*

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

**Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации:** бланк для ответов, ручка.

### Критерии оценки письменного опроса:

**Отметка «5»** выставляется в том случае, если обучающийся:

- в полном объеме отвечает на предъявленные вопросы;
- свободно владеет философскими категориями и понятиями;
- логично и развернуто отвечает на вопросы;
- осмысленно подходит к ответу;
- умеет анализировать, сравнивать и обобщать материал;
- может сопоставлять различные точки зрения, дать им собственную оценку и обосновать свое мнение.

**Отметка «4»** выставляется в том случае, если обучающийся:

- при ответе допускает неточности, не искажающие общего смысла вопроса;
- демонстрирует знание причинно-следственных связей;
- достаточно свободно владеет философскими категориями, применяя их по назначению;
- не достаточно полно отвечает на поставленные вопросы.

**Отметка «3»** выставляется в том случае, если обучающийся:

- демонстрирует общие представления о философских категориях;
- путается в ответах, допускает неточности в определении понятий, не может обосновать свою точку зрения;
- отсутствует логическая цепочка в изложении материала;
- не умеет анализировать и обобщать материал;

**Отметка «2»** выставляется в том случае, если обучающийся не продемонстрировал никаких знаний либо отказался отвечать.

#### **4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации предназначены для контроля и оценки результатов освоения дисциплины "Основы культуры профессионального общения" по профессии 43.01.01 Официант, бармен

##### **4.1 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

###### **Вопросы к дифференцированному зачету**

1. Возникновение психологии общения
2. Виды социального восприятия
3. Деловое письмо
4. Межличностные отношения
5. Понятие социальной перцепции
6. Основы риторики
7. Характеристики общения
8. Межличностное восприятие
9. Речевой этикет в деловом общении
10. Потребность в общении
11. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания
12. Культура речи
13. Структура общения
14. Понятие аттракции
15. Имидж в деловом общении
16. Виды и уровни общения
17. Этапы развития эмоциональных отношений
18. Виды психологического воздействия в деловом общении
19. Стили общения
20. Механизмы межгруппового восприятия
21. Виды и стили делового общения
22. Критерии удовлетворенности общением
23. Закономерности формирования первого впечатления
24. Особенности публичного делового общения
25. Природа и цель коммуникаций
26. Долговременное общение
27. Профессиональная компетентность
28. Основные характеристики вербальной коммуникации
29. Трудности общения
30. Способы разрешения конфликтов
31. Схема диалога
32. Дефицитное общение
33. Ассертивность в общении
34. Речь как средство утверждения социального статуса
35. Позиции в общении



36. Дефектное общение
37. Культурные различия в вербальной коммуникации
38. Деструктивное общение
39. Позиции в общении
40. Возрастные особенности общения
41. Теории межличностного взаимодействия
42. Определение, виды и функции конфликта
43. Невербальная коммуникация
44. Структура и динамика конфликта
45. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщения

#### **4.2 Критерии оценки уровня и качества подготовки обучающегося**

##### **Критерии оценивания дифференцированного зачета**

**Отметка «5»** выставляется в том случае, если обучающийся в полном объеме отвечает на

предъявленные вопросы и демонстрирует следующие знания и умения:

- свободно владеет философскими категориями и понятиями, ориентируется в социокультурном знании;
- логично и развернуто отвечает на вопросы;
- осмысленно подходит к ответу, различает типы философских позиций в понимании мира;
- умеет анализировать, сравнивать и обобщать материал;
- может сопоставлять различные точки зрения, дать им собственную оценку и обосновать свое мнение.

**Отметка «4»** выставляется в том случае, если обучающийся демонстрирует знания, соответствующие ответу на «отлично», но при ответе допускает неточности, не искажающие

общего смысла вопроса;

- демонстрирует знание причинно-следственных связей;
- достаточно свободно владеет философскими категориями, применяя их по назначению;
- не достаточно полно отвечает на поставленные вопросы.

**Отметка «3»** выставляется в том случае, если обучающийся

- демонстрирует общие представления о философских категориях;
- путается в ответах, допускает неточности в определении понятий, не может обосновать свою точку зрения;
- отсутствует логическая цепочка в изложении материала;
- не умеет анализировать и обобщать материал;
- не может продемонстрировать знание различных философских позиций на заданный вопрос.

**Отметка «2»** выставляется в том случае, если обучающийся не продемонстрировал никаких знаний либо отказался отвечать.

## **5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

## Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов:

### Федеральные законы

#### Основная литература:

1. Столяренко Л. Д. Основы культуры профессионального общения [Текст]: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Изд. 4-е. – Ростов на Дону: Феникс, 2020. – 317, с. — ISBN 978-5-222-31565-1. Текст: непосредственный
2. Шеламова Г. М. Ш42 Деловая культура и Основы культуры профессионального общения : учеб, для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 18-е изд., стер. — Москва: Издательский центр «Академия», 2020. — 192 с. ISBN 978-5-4468-8442-1 Текст: непосредственный

#### Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL
2. Леонов, Н.И. Основы культуры профессионального общения. (Электронный ресурс): учебное пособие для СПО / Леонов, Н.И. – 5-е изд., пер. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019

#### Интернет-ресурсы:

1. Основы культуры профессионального общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
2. Деловое общение <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>

#### Основная литература

#### Дополнительная литература

#### Интернет-ресурсы: