

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

Колледж

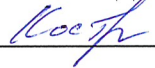
**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
в форме дифференцированного зачета**

**по учебной дисциплине
ОГСЭ. 03 Психология общения**

**по специальности
09.02.07 Информационные системы и программирование**

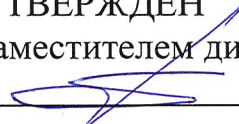
РАССМОТРЕН И СОГЛАСОВАН
методической комиссией социально-экономических дисциплин
(наименование комиссии)

Протокол № 1 от «29» августа 2024 г.

Председатель методической
комиссии  Кострюкова Марина Петровна

Разработан на основе федерального государственного образовательного
стандарта среднего профессионального образования по специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

УТВЕРЖДЕН
заместителем директора
 Захаров Владимир Викторович

Составитель: Безбородько Наталья Анатольевна, преподаватель Колледжа
ФГБОУ ВО «ЛГУ им. Даля».

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование следующими умениями (У):

У1. распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;

У2. владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);

У3. определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;

У4. определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

У5. организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

У6. описывать значимость своей профессии (специальности);
знаниями (З):

З1. актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

З2. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

З3. номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

34. содержания актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;

35. психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности

36. сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности),

и общими компетенциями:

ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК.02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

2. Оценивание уровня освоения учебной дисциплины

Предметом оценивания служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Контроль и оценивание уровня освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 1

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1. Психологические аспекты общения				
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>У3,У4; З1,З2,З3,З4,З5; ОК1,ОК3, ОК6, ОК6</i>		
Тема 1.2. Классификация общения	<i>Устный опрос Тестирование Самостоятельная работа</i>	<i>У1,У2, У3,У4; З1,З2,З3,З4,З5; ОК1,ОК4, ОК6</i>		
Тема 1.3. Средства общения	<i>Практическое занятие №1</i>	<i>У1,У2, У3,У4 З1,З2,З3,З4,З5; ОК1,ОК3,</i>		
Тема 1.4.	<i>Устный опрос Тестирование</i>	<i>У3,У4; З1,З2,З3,З4,З</i>		

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		5; ОК2,ОК3		
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<i>Устный опрос Тестирование</i>	У1,У2, У3,У4 31,32,33,35; ОК1,ОК5		
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<i>Практическое занятие №2</i>	У3,У4; 31,32,33,34; ОК1,ОК3, ОК4		
Тема 1.7. Техники активного слушания	<i>Самостоятельная работа Устный опрос Тестирование</i>	У3,У4; 31,32,35; ОК1,ОК2, ОК6		
Раздел 2. Деловое общение		У1,У2, У3,У4 31,32,33,34,3 5; ОК1,ОК3,		
Тема 2.1. Деловое общение	<i>Практическое занятие №3</i>	У3,У4; 31,32,33,34; ОК1,ОК3, ОК4, О6		
Тема 2.2.	<i>Практическое занятие</i>	У3,У4; 31,32,33,34,3		

Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	№4	5; OK1,OK6		
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	<i>Устный опрос Тестирование</i>	У3,У4; 31,32,33,34,3 5; OK1,OK3, OK6		
Тема 2.4. Деловые переговоры	<i>Практическое занятие №5</i>	У1,У2, У3,У4; 31,32,33,34,3 5; OK1,OK6		
Раздел 3. Конфликты в деловом общении				
Тема 3.1. Конфликт, его сущность	<i>Самостоятельная работа Устный опрос Тестирование</i>	У3,У4; 31,32,33,34,3 5; OK1,OK3, OK5		
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	<i>Практическое занятие №6</i>	У1,У2, У3,У4; 31,32,33,34,3 5; OK1,OK6		
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	<i>Практическое занятие №7</i>	У1,У2, У3,У4; 31,32,33,34,3 5; OK1,OK6		

Тема 3.4. Стресс и его особенности	<i>Практическое занятие №8</i>	<i>У1,У2, У3,У4; 31,32,33,34,3 5; ОК1,ОК6</i>		
Промежуточная аттестация			<i>Дифференцированный зачет</i>	<i>У1,У2,У3,У4,У5,У6; 31,32,33,34,35,36; ОК1,ОК2,ОК3,ОК4,ОК5, ОК6</i>

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для текущего контроля представлены в виде устного опроса, самостоятельной работы, тестирования, практических работ.

3.2. Задания для промежуточной аттестации представлены в виде тестов.

IV. Условия проведения промежуточной аттестации

Количество вариантов заданий для аттестующихся:

дифференцированный зачет – 5

Время выполнения задания — 1 час 30 мин.

V. Критерии оценивания для промежуточной аттестации

Уровень учебных достижений	Показатели оценки результатов
«5»	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если выполнено не менее 90 % предложенных заданий
«4»	оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если выполнено не менее 80 % предложенных заданий
«3»	оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, выполнено не менее 60 % предложенных заданий
«2»	оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если выполнено не менее 40 % предложенных заданий

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

КОЛЛЕДЖ

Рассмотрено и утверждено
на заседании методической комиссии
социально-экономических дисциплин

Протокол от «29» 08 2024 года № 1

Председатель комиссии

_____ М.П. Кострюкова

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора

_____ В.В. Захаров
«__» _____ 2024г.

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ
для проведения промежуточной аттестации
в форме дифференцированного зачета
(выбрать нужное)

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

по специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

для студентов 4 курса группы П-24

формы обучения очная

Преподаватель _____ Н.А. Безбородько

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

КОЛЛЕДЖ

Учебная дисциплина ОГСЭ.03. Психология общения
Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование
Курс 4 Форма обучения очная

БИЛЕТ № 1

Вопрос 1. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Вопрос 2. Виды общения:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 3. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 4. Трактовка «взгляда в сторону» означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 5. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 6. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.

2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 7. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Вопрос 8. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Вопрос 9. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 10. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 11. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Вопрос 12. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

Вопрос 13. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.

4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

Вопрос 14. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 15. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 16. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 17. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Вопрос 18. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Вопрос 19. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Вопрос 20. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

1. Межличностного.
2. Между личностью и группой.

3. Межгрупповой.

Вопрос 21. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

Вопрос 22. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд.

Вопрос 23. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Вопрос 24. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения
- В) такесические средства общения

Вопрос 25. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
- Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- В) обе ладони находятся в вертикальном положении
- Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Вопрос 26. Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

Вопрос 27. Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г) процесс переговоров

Вопрос 28. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали

- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

Вопрос 29. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 30. Эффект ореола – это:

- А) свечение над головой святых;
- Б) приписывание другому человеку определенных качеств;
- В) галлюцинации;
- Г) все ответы неверны.

Председатель методической комиссии _____ М.П. Кострюкова

Преподаватель _____ Н. А. Безбородько

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

КОЛЛЕДЖ

Учебная дисциплина ОГСЭ.03. Психология общения
Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование
Курс 4 Форма обучения очная

БИЛЕТ № 2

Вопрос 1. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 2. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Персептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 3. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжатие пальцев в кулак.

Вопрос 4. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 5. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 6. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.

3. Культура слов.

Вопрос 7. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 8. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Вопрос 9. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 10. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 11. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

Вопрос 12. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

Вопрос 13. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений

3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 14. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 15. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 16. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 17. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

Вопрос 18. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Вопрос 19. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Вопрос 20. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.

2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

Вопрос 21. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику.
2. Собеседнику.
3. Мыслителю.

Вопрос 22. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Вопрос 23. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 24. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

- А) кинесика
- Б) патетика
- В) проксемика

Вопрос 25. Просодические средства общения связаны с (со) ...

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

Вопрос 26. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- А) забывчивости
- Б) лжи
- В) враждебности

Вопрос 27. Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

Вопрос 28. К позитивным функциям конфликта относятся ...

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос 29. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стил ь ...

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества
- В) компромисса
- Г) приспособления

Вопрос 30. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:

- А) познавательных особенностей личности;
- Б) темперамента;
- В) характера;
- Г) эмоций.
- Д) все ответы верны

Председатель методической комиссии _____ М.П. Кострюкова

Преподаватель _____ Н. А. Безбородько

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

КОЛЛЕДЖ

Учебная дисциплина ОГСЭ.03. Психология общения
Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование
Курс 4 Форма обучения очная

БИЛЕТ № 3

Вопрос 1. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 2. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 3. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 4. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 5. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.

5. Правильное произношение слов.

Вопрос 6. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Вопрос 7. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Вопрос 8. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Вопрос 9. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 10. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Вопрос 11. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

Вопрос 12. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака

3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 13. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 14. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 15. Барьеры восприятия и понимания?

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

Вопрос 16. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 17. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Вопрос 18. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Вопрос 19. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.

2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

Вопрос 20. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 21. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.
2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Вопрос 22. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты — регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты — адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Вопрос 23. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Вопрос 24. Что не относится к невербальным средствам общения?

- А) походка
- Б) пауза
- В) просьба

Вопрос 25. Что не относится к такесическим средствам общения?

- А) рукопожатия
- Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

Вопрос 26. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

Вопрос 27. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

Вопрос 28. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

Вопрос 29. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стил ь ...

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

Вопрос 30. Барьеры в общении – это:

- А) различия в особенностях личности;
- Б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- В) неправильная речь;
- Г) незнание правил общения.

Председатель методической комиссии _____ М.П. Кострюкова

Преподаватель _____ Н. А. Безбородько

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

КОЛЛЕДЖ

Учебная дисциплина ОГСЭ.0. Психология общения
Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование
Курс 4 Форма обучения очная

БИЛЕТ № 4

Вопрос 1. Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Механизм общения включает в себя:

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

Вопрос 3. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 4. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 5. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 6. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 7. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

Вопрос 8. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 9. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 10. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 11. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация
2. Эмпатия
3. Рефлексия
4. Инверсия.
5. Метонимия.

Вопрос 12. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.

5. Паузы между словами.

Вопрос 13. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 14. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 15. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

Вопрос 16. Причинами плохой коммуникации могут быть?

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

Вопрос 17. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Вопрос 18. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Вопрос 19. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
2. Косвенное.
3. Опосредованное.

Вопрос 20. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 21. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Комплимент.
3. Похвала.

Вопрос 22. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

Вопрос 23. Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

Вопрос 24. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

- А) мимика
- Б) беседа
- В) визуальный контакт

Вопрос 25. Похлопывание по плечу возможно при ...

- А) моральной поддержке человека
- Б) равенстве социального положения участников общения
- В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- Г) встрече с коллегами по работе

Вопрос 26. К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

Вопрос 27. Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

Вопрос 28. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

Вопрос 29. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление

Б) уговоры

В) невмешательство

Вопрос 30. Формула Лассуэлла включает:

А) источник информации и передатчик;

Б) каналы связи;

В) место назначения и приемник;

Г) источник шума;

Д) все ответы верны;

Е) все ответы неверны.

Председатель методической комиссии _____ М.П. Кострюкова

Преподаватель _____ Н. А. Безбородько

**ФГБОУ ВО «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

КОЛЛЕДЖ

Учебная дисциплина ОГСЭ.03. Психология общения
Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование
Курс 4 Форма обучения очная

БИЛЕТ № 5

Вопрос 1. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 2. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 3. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 4. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 5. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.

5. Правильное произношение слов.

Вопрос 6. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Вопрос 7. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Вопрос 8. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Вопрос 9. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 10. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Вопрос 11. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

Вопрос 12. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака

3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 13. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 14. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 15. Барьеры восприятия и понимания?

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

Вопрос 16. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 17. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Вопрос 18. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Вопрос 19. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.

2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

Вопрос 20. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 21. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.
2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Вопрос 22. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты – регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты – адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Вопрос 23. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Вопрос 24. Что не относится к невербальным средствам общения?

- А) походка
- Б) пауза
- В) просьба

Вопрос 25 Что не относится к такесическим средствам общения?

- А) рукопожатия
- Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

Вопрос 26. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

Вопрос 27. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

Вопрос 28. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

Вопрос 29. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стил ь ...

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

Вопрос 30. Барьеры в общении – это:

- А) различия в особенностях личности;
- Б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- В) неправильная речь;
- Г) незнание правил общения.

Председатель методической комиссии _____ М.П. Кострюкова

Преподаватель _____ Н. А. Безбородько