Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.10.2026 08:25:20
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

УВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦК по образовательной программе 09.02.07 Информационные системы и программирование

Протокол от 24.10.2025 № 2

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

по дисциплине «Коммуникативный практикум»

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

«Информационные системы и программирование»

наименование образовательной программы

09.02.07 «Информационные системы и программирование»

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель Тарасова Е.В., преподаватель Колледжа креативных индустрий и предпринимательства, кандидат педагогических наук, доцент

ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

Тольятти
2025

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате изучения обучающиеся - инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны:

иметь практический опыт: делового общения с соблюдением норм культуры речи и элементов этикетного поведения.

уметь:

- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; - находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;
- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;
- эффективно взаимодействовать в команде;
- взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;
- ставить задачи профессионального и личностного развития;
- понимать общий смысл чѐтко произнесѐнных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

знать:

- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
- приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;
- способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой 4 коммуникации.
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

- правила построения устных сообщений.

1.2. Содержание дисциплины «Коммуникативный практикум»

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
		общие компетенции
1.	Основные функции и виды коммуникации	ОК 4, ОК 5, ОК 9
2.	Специфика вербальной и невербальной коммуникации	ОК 4, ОК 5, ОК 9
3.	Понятие деловой этики	ОК 4, ОК 5, ОК 9
4.	Методы постановки целей в деловой коммуникации	ОК 4, ОК 5, ОК 9
5.	Эффективное общение	ОК 4, ОК 5, ОК 9
6.	Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации	ОК 4, ОК 5, ОК 9
7.	Способы психологической защиты.	ОК 4, ОК 5, ОК 9
8.	Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации	ОК 4, ОК 5, ОК 9
9.	Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов	ОК 4, ОК 5, ОК 9
10.	Формы, методы, технологии самопрезентации	ОК 4, ОК 5, ОК 9
11.	Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель	ОК 4, ОК 5, ОК 9
12.	Основные требования к культурной речи	ОК 4, ОК 5, ОК 9
13.	Функциональные стили речи. Специфика и жанры стилей	ОК 4, ОК 5, ОК 9

1.3. Система оценивания по дисциплине «Коммуникативный практикум»

Курс изучается в течение одного семестра.
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – контрольная работа.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«не зачтено»
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«зачтено»
		70-85,9	«зачтено»
Повышенный	86-100	86-100	«зачтено»

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В ходе проведения контрольной работы осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения перечисленных компетенций и их частей.

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении ОГСЭ.07 АД «Коммуникативный практикум» обучающимися по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование», для промежуточной аттестации.

Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы дисциплины и требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Контрольная работа состоит из ответов на вопросы открытого типа и закрытого типа по темам дисциплины.

Вопросы для подготовки к контрольной работе

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Тема 1. Основные функции и виды коммуникации

1. Дайте определение понятию «общение». Назовите виды общения.
2. Как строится модель коммуникационного процесса? Кодирование и раскодирование информации.

3. Назовите основные цели общения.
4. Что такое кодирование информации?
5. Что такое «раскодирование» информации?
6. С помощью каких процессов происходит передача и прием информации в процессе коммуникации?
7. Дайте определение делового общения.

Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации

1. Что такое кинесические средства общения?
2. Назовите просодические и экстралингвистические средства общения.
3. Что такое «невербальные» средства общения? Чем занимается такесика?
4. Какие вы знаете проксемические средства общения?
5. Что такое «вербальное» общение?
6. Перечислите основные виды вербального общения, назовите их характеристики.
7. Назовите формы вербальной коммуникации.
8. Приведите классификацию невербальных средств общения по В.Лабунской.
9. Что такое «жесты»? Перечислите виды жестов. Какова их роль в восприятии и передаче информации

Тема 3. Понятие деловой этики

1. Что такое «этические нормы ?
2.Что такое «этикет» делового общения?
3. Перечислите основные принципы делового этикета.
4. Каковы правила ведения делового телефонного разговора?
5. Дайте определение понятию «этикет». Перечислите виды этикета.

6. Что входит в понятие «деловой этикет»?
7. Опишите составляющие имиджа современного делового партнера.
8. Каковы основные функции речевого этикета?

Тема 4. Методы постановки целей в деловой коммуникации

1. Понятие о базовых ценностях жизни.
2. Опишите последовательность принятия решения.
3. Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения.
4. Оказание влияния на партнеров по общению.
5. Обмен предметными позициями и поиск взаимоприемлемого решения.
6. Рекомендации по выработке согласованных решений.

Тема 5. Эффективное общение

1. Перечислите существующие стили проведения деловых совещаний.
2. Что такое «деловой переговор»?
3. Перечислите виды деловых совещаний.
4. Назовите основные методы ведения деловых переговоров.
5. Виды вопросов к собеседнику.
6. Каковы основные функции деловой беседы?
7. Перечислите основные максимы Пола Грайса.

Тема 6. Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.

1.Стили поведения в конфликтной ситуации.. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные конфликты.
2. Назовите пять основных типов конфликтных личностей. Перечислите их основные поведенческие характеристики.
3. Что такое « конфликт», типы конфликтов.
4.Что такое « барьеры коммуникации»? Назовите их основные виды.
5. Какие стратегии широко используются в разрешении конфликта?

Тема 7. Способы психологической защиты

1. Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний.
2. Дайте определение личности.
3. Что входит в структуру личности ?
4. Опишите типы личности по методу Майерс-Бриггс
5.Дайте определение понятиям «конформизм» и «нонконформизм». Назовите положительные и отрицательные стороны этих явлений.
6. Способы адаптации.
7. 10 защитных механизмов, которые важно вовремя осознать
8. Способы психологической защиты в профессиональной деятельности.

Тема 8. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации

1. Виды взаимодействия в образовательном процессе.
2. Способы адаптации.
3. Формы взаимодействия в образовательном процессе.
4. Взаимодействие семьи и образовательного учреждения.

Тема 9. Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов

1. Ориентация в ситуациях.
2. Контакт установления взаимодействий.

3. Жизнедеятельность в условиях профессиональной организации.
4. Правильное оценивание сложившийся ситуации, действия с ее учетом.

Тема 10. Формы, методы, технологии самопрезентации

1. Роль имиджа в технологиях самопрезентации.
2. Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.
3. Основные виды самопрезентации
4. Формы самопрезентации
5. Способы самопрезентации.

Тема 11. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель

1. Понятие о базовых ценностях жизни.
2. Постановка задачи профессионального и личностного развития
3. Семь шагов к взвешенному решению
4. Последовательность принятия решения
5. Теория мозговой доминанты Неда Херрманна.
6. Список мотивов.

Тема 12. Основные требования к культурной речи

1. Язык и речь. Основные единицы языка и речи. Монолог и диалог.
2. Основные требования к культурной речи.
3. Словесное оформление публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи.
4. Перечислите основные функции речи.
5. Виды монологической речи: описание, повествование, рассуждение.

Тема 13. Функциональные стили речи. Специфика и жанры стилей

1. Особенности научного стиля.
2. Особенности публицистического стиля..
3. Особенности художественного стиля.
4. Особенности разговорного стиля.
5. Функциональные стили современного русского языка.
   6.Сфера функционирования, видовое разнообразие, языковые черты официально-делового стиля.

Тестовые вопросы:

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Тема 1. Основные виды и функции коммуникации

1. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:

А) деловые отношения
Б) общение
В) коммуникатор
2. Что такое кодирование информации?

А) способ передачи ее от одного живого существа к другому
Б) хранение
В) недоступность

Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации

1. Назовите виды невербальных средств общения
А) кинесика
Б) такесика
В) проксемика
Г) все ответы верны
2. Назовите вид невербального средства общения который исследует расположение людей в пространстве:
А) такесика
Б) кинесика
В)проксемика
Г) нет такого вида

Тема 3. Понятие деловой этики.

.
1.Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?
А) этикет
Б) имидж
В) культура
2.Деловой этикет – это …?
А) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя
Б) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя
В) моральные требования, предъявляемые к людям
3.По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?
А) тот, кто первый позвонил
Б) тот, кому звонили
В) оба должны попытаться дозвониться

Тема 4. Методы постановки целей в деловой коммуникации

1. Как называется стремление первым оказать услугу?
А) пунктуальность
Б) вежливость
В) предупредительность

Тема 5. Эффективное общение

1. Назовите формы деловой коммуникации:
А) беседы, совещания
Б) собрания, переговоры
В) конференции, деловые встречи
Г) все ответы верны
2. Документы, содержащие описание и подтверждение тех или иных фактов:
А) контракты
Б) договоры
В) справки

3. К частным деловым документам относится:
А) резюме
Б) приказ
В) директива
Г) лицензия

Тема 6.Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации.

1. Какой тип конфликта приводит к негативным, часто разрушительным последствиям для организации?
А) конструктивный
Б) конструкторский
В) деструктивный
2. Как называется тип конфликта, когда в нем участвуют сотрудники, не находящиеся в подчинении один у другого
А) вертикальный
Б) горизонтальный
В) смешанный
3. Как называется стиль разрешения конфликта, когда у сторон есть сильное стремление к взаимодействию при урегулировании конфликта?
А) сотрудничество
Б) конкуренция
В) компромисс

Тема 7. Способы психологической защиты.

1. Личность – это человек как:
А) индивид;
Б) индивидуальность;
В) субъект деятельности;
Г) а, б, в.
2. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?
А) сенситив
Б) рационал
В) интроверт
3.Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?
А) демонстративный
Б) ригидный
В) практик
4. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?
А) нонконформизм
Б) референтность
В) конформизм

Тема 8. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации

1. Положительные черты характера по отношению человека к другим людям:
А) черствость и грубость
Б) эгоизм
В) вежливость и общительность
Г) замкнутость и неряшливость
2. Положительные черты характера по отношению человека к труду, делу:

А) трудолюбие и ответственность
Б) небрежность и неряшливость
В) лень и грубость
Г) безразличие к людям и эгоизм
3. Что характеризует эгоистическую личность?
А) завышенная самооценка
Б) агрессивность
В) ответственность

Тема 9. Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов

1. Человек, наделенный рядом важных социальных свойств (способностью учиться, трудиться, общаться, иметь духовные интересы и т.д.) является:
А) гордостью нации;
Б) избирателем;
В) личностью;
Г) интеллектуалом.
2. Особенность личности, которую следует развивать и тогда она помогает успешно и легко справляться с какой-либо работой:
А) эмоция
Б) чувство
В) способность
Г) задатки

Тема 10. Формы, методы, технологии самопрезентации

1. Процесс представления себя, своих качеств другим людям с тем, чтобы узнавать их мнение о себе и формировать то или иное отношение к себе со стороны окружающих, это:
А) самопрезентация
Б) общение
В) конфликт
Г) нет правильного ответа
2. Активность человека, имеющая нравственный смысл, называется:
А) поведением;
Б) самовыражением;
В) презентацией.

Тема 11. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель.

1. В конфликтной ситуации **не** рекомендуется:
А) вести себя спокойно и уверенно
Б) замолчать первым
В) отвечать агрессией на агрессию
Г) извиниться, если чувствуете свою вину

Тема 12. Основные требования к культурной речи

1. Культура речи – это наука о…:
А) литературном языке
Б) правильной речи
В) об особенностях произношения слов
Г) грамотном написании слов
2. Выберите правильную форму слова:
А) моё день рождение
Б) ихнее мнение

В) класть тетрадь
Г) ехать в лифту

Тема 13. Функциональные стили речи. Специфика и жанры стилей

1. Непринужденность, непосредственность и неподготовленность общения являются характерными чертами :
А) языка художественной литературы
Б) книжных стилей
В) разговорной речи
2. Закон, постановление, правила, решение, договор – жанры официально-делового стиля… подстиля:
А) юридического
Б) дипломатического
В) канцелярского
3. Жанрами научно-учебного подстиля являются:
А) диссертация и учебник
Б) учебник и учебное пособие
В) аннотация, рецензия, учебник
4. Сочетание общественно-политической и разговорной лексики характерно для:
А) официально-делового стиля
Б) публицистического стиля
В) разговорного стиля

«Ключи» правильных ответов к вопросам для промежуточной аттестации

	Содержание вопроса	Правильный ответ
Тема 1. «Основные функции и виды коммуникации»		
1.	Дайте определение понятию «общение». Назовите виды общения.	Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется общением. Виды общения: официальное (деловое), неофициальное (частное, бытовое), устное, письменное, диалогическое, монологическое, вербальное, невербальное, кратковременное, длительное, контактное, дистантное, законченное, незаконченное, светское и др.
2.	Как строится модель коммуникационного процесса? Кодирование и раскодирование информации.	Модель коммуникационного процесса включает в себя следующие шаги: отправитель информации формулирует значения и выбирает носители послания. Затем следует этап посылки (кодирование значения), за ним – этап получения (раскодирование значений). Кодирование – это трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан. Раскодирование – это восприятие получателем послания и понимание его значения.
3.	Назовите основные цели общения.	Основными целями общения являются: социальная, информационная, экспрессивная, побудительная.
4.	Что такое кодирование информации?	Трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан, называется кодированием информации.
5.	Что такое «раскодирование» информации?	Раскодирование – это получение передаваемой информации и понимание ее значения.
6.	С помощью каких процессов происходит передача и прием информации в процессе коммуникации?	Передача и прием информации в процессе коммуникации происходят путем кодирования и раскодирования информации.
7.	Дайте определение делового общения.	Под деловым понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.
Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации		
1.	Что такое кинесические средства общения?	К кинесическим средствам общения относятся: поза, жест, мимика, походка (экспрессивно-выразительные движения) и визуальный контакт – взгляд (направление взгляда, длина паузы, частота контакта).
2.	Назовите просодические и экстралингвистические средства общения.	Просодика - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи как: высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения. Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, а также различного рода психофизических проявлений человека: плача, кашля, вздоха, смеха.

	Содержание вопроса	Правильный ответ
13.	Что такое «невербальные» средства общения? Чем занимается такесика?	Невербальные средства общения – это несловесные средства общения. Такесика изучает динамические прикосновения, выраженные в форме рукопожатий, поцелуя и т.д.
4.	Какие вы знаете проксемические средства общения?	Проксемика занимается изучением пространственной и временной системы общения, описывает правила расположения партнеров в момент общения и дистанции между ними.
5.	Что такое «вербальное» общение?	Вербальное общение – это словесный обмен информацией.
16.	Перечислите основные виды вербального общения, назовите их характеристики.	Основные виды вербального общения: официальное и неофициальное, устное и письменное, вербальное и невербальное, монологическое и диалогическое, кратковременное и длительное , прямое и опосредованное, контактное и дистантное, законченное и незаконченное.
17.	Назовите формы вербальной коммуникации.	Формы вербальной коммуникации: монолог, диалог, полилог; беседа(разговор), собеседование, симпозиум, лекция; спор, дискуссия, диспут, полемика.
8.	Приведите классификацию невербальных средств общения по В.Лабунской.	К невербальным средствам общения, по классификации В.Лабунской, относятся: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.
9.	Что такое «жесты»? Перечислите виды жестов. Какова их роль в восприятии и передаче информации?	Жесты – это выразительные движения головой, рукой или кистью, совершаемые с целью общения. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.
Тема 3 Понятие деловой этики		
1.	Что такое «этические нормы ?	Этические нормы – это ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности. Правила содержат права, обязанности и ответственность за неисполнение обязанностей или превышение прав. Этические нормы выступают в роли регулятора деловых отношений.
2.	Что такое «этикет» делового общения?	Этикет делового общения – это набор форм и правил поведения в практике деловых отношений. Этикет деловых отношений – это свод правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.
3.	Перечислите основные принципы делового этикета.	Деловой этикет базируется на следующих принципах: 1. здравый смысл, 2. Свобода, 3. Этичность, 4. Удобство, 5. Целесообразность, 6. Экономичность, 7. Консерватизм, 8. Непринужденность, 9. Универсализм, 10. Эффективность.
4.	Каковы правила ведения делового телефонного разговора?	Правила ведения телефонного разговора носят, в основном, этический характер. 1. Сотрудник должен взять трубку после первого или второго звонка телефона. 2. Необходимо поприветствовать звонящего в любой приемлемой форме. 3. Нельзя при ответе на любой вопрос говорить категорично

	Содержание вопроса	Правильный ответ
		«нет». 4. Нельзя в ответ на звонок говорить: «Пожалуйста, перезвоните» - без объяснения причин этой просьбы. 5. Полезно при разговоре употреблять такие фразы: «Чем я могу быть полезен?» и т.д. 6.надо говорить прямо в трубку, четко произносить слова, числительные, названия городов, имена, фамилии следует произносить медленно, иногда по слогам или по буквам.7. чтобы телефонный звонок был результативным, к разговору нужно готовиться.8. Надо уметь завершить телефонный разговор воспользовавшись фразами» «Как будто мы обсудили с вами все вопросы? И т.д.»
5.	Дайте определение понятию «этикет». Перечислите виды этикета.	Этикет обозначает манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе. Различают несколько видов этикета, основными из которых являются: придворный этикет, дипломатический этикет, воинский этикет, общегражданский этикет.
6.	Что входит в понятие «деловой этикет»?	Деловой этикет как установленный порядок поведения в деловых отношениях касается: форм общения, приветствий, обхождения с окружающими, поведения в общественных местах, выбора одежды и др.
7.	Опишите составляющие имиджа современного делового партнера.	Составляющие имиджа делового человека – это впечатление, которое он производит (внешний вид, речь, манеры, окружающие его люди и вещи), и его деловые качества.
8.	Каковы основные функции речевого этикета?	Основные функции речевого этикета: контактоустанавливающая (фатическая), апеллятивная (призывная), конативная (ориентации на адресата речи), волюнтативная (волеизъявления), эмотивная (связана с выражением эмоций)
Тема 4. Методы постановки целей в деловой коммуникации		
1.	Понятие о базовых ценностях жизни.	Базовые ценности человека – это следствие влияния культуры и итог личностных ориентаций, которыми руководствуется человек в процессе жизни. В группу входят: власть, независимость, потребность в одобрении, накоплении, порядке, компании, пище, покое, статусе.
2.	Опишите последовательность принятия решения.	Этапы принятия решений: обнаружение проблемы, диагностика проблемы, установление критериев принятия решения, разработка альтернатив, оценка альтернатив. Реализация и оценка.
3.	Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения.	Исследованием закономерностей эффективного общения занимался Пол Грайс, разработавший основные принципы (максимы). Таковыми являются: максима количества, максима качества, максима релевантности, максима симпатии, максима такта, максима одобрения и т.д.
4.	Оказание влияния на партнеров по общению.	Одним из способов оказания влияния на партнера по общению является манипулирование. Манипулирование- воздействие на человека с целью побудить его сделать что-либо неосознанно

	Содержание вопроса	Правильный ответ
		или вопреки его собственному желанию, мнению, первоначальному намерению.
5.	Обмен предметными позициями и поиск взаимоприемлемого решения.	Процесс по выработке согласованных решений включает в себя: анализ предложенных вариантов решения по объективным критериям; оценку последствия принятия конкретного решения для обеих сторон; обсуждение конкретных задач по реализации принятого варианта решения.
6.	Рекомендации по выработке согласованных решений.	Во избежание возникновения психологических барьеров в общении следует руководствоваться следующими рекомендациями: начинайте беседу с поиска общих интересов и через них выходите на «конкретику»; постепенно повышайте сложность вопросов; выражения должны быть достаточно аргументированными и направленными на поиск компромисса; не стремитесь к излишней рекламе; берите на себя ответственность; осуществляйте самоконтроль; избегайте менторского тона.
Тема 5 Эффективное общение		
1.	Перечислите существующие стили проведения деловых совещаний.	Выделяют следующие стили проведения совещаний: диктаторский, автократический, псевдодискуссионный, дискуссионный, свободный
2.	Что такое «деловой переговор»?	Переговоры – это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения.
3.	Перечислите виды деловых совещаний.	Виды деловых совещаний: информационное или инструктивное, оперативное, проблемное, внеплановое.
4.	Назовите основные методы ведения деловых переговоров.	В практике менеджмента выделяют четыре метода ведения переговоров: вариационный метод (заключается в распределении предполагаемого результата), компромиссный метод (готовность идти на уступки), метод уравновешивания (основан на анализе контраргументов партнера), метод интеграции.
5.	Виды вопросов к собеседнику.	Типы вопросов: контрольные,, ознакомительные, каверзные, альтернативные, открытые вопросы, закрытые вопросы, риторические вопросы, переломные вопросы,, наводящие вопросы, основные вопросы, .второстепенные вопросы и др.
6.	Каковы основные функции деловой беседы?	Важнейшие функции деловой беседы: взаимное общение работников, совместный поиск , выдвижение и оперативная разработка идей; контроль и координирование уже начатых мероприятий, поддерживание деловых контактов, стимулирование деловой активности.
7.	Перечислите основные максимы Пола Грайса.	Основными максимами Пола Грайса являются: максима количества, максима качества, максима релевантности, максима симпатии, максима такта, максима одобрения и т.д.
Тема 6 Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации		
1.	Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные конфликты.	Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства для

	Содержание вопроса	Правильный ответ
		предотвращения новых конфликтов, называется конструктивным. Конфликты, приводящие к негативным, часто разрушительным действиям, которые резко снижают эффективность работы группы или организации называются деструктивными.
2.	Назовите пять основных типов конфликтных личностей. Перечислите их основные поведенческие характеристики.	Выделяют пять основных типов конфликтных личностей: демонстративный, бесконфликтный, ригидный, практик, педант. «Демонстративный» - чаще всего это холерик, тот кому присуща бурная деятельность в самых разных направлениях. Они любят быть на виду, имеют завышеную самооценку. «Ригидный» - люди этого типа не умеют перестраиваться, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих; честолюбивы, обидчивы, подозрительны. «Педант» - всегда пунктуален, придирчив хоть исполнителен, зануда, отталкивает от себя людей. «Бесконфликтный» - человек, сознательно уходящий от конфликта, перекладывающий ответственность в принятии решений на других. «Практик» - стремится преобразовать свою среду, внешнее окружение, изменить позиции других людей, что может приводить к столкновениям и напряженности в отношениях.
3.	Что такое « конфликт», типы конфликтов.	Конфликт – это способ выявления и разрешения противоречий. Конфликт может быть внутриличностным, межличностным, между личностью и группой, в которую личность входит, между организациями и группами одного или различного статуса. Возможна также классификация конфликтов по горизонтали, по вертикали и смешанные. По значению для организации различают конструктивные и деструктивные конфликты..
4.	Что такое «барьеры коммуникации»? Назовите их основные виды.	Барьеры коммуникации –это препятствия, затрудняющие продуктивное взаимодействие с коллегами. Различают барьеры массовой коммуникации; барьеры, обусловленные факторами среды; технические барьеры; человеческие барьеры; барьеры сообщения; барьеры межличностной коммуникации, барьер отрицательных эмоций, барьер речи, барьер установки, барьер первого впечатления, семантический барьер, невербальный барьер, неумение слушать, некачественная обратная связь, барьер взаимопонимания и др.
5.	Какие стратегии широко используются в разрешении конфликта?	В соответствии с системой Томаса-Килменна существует пять основных стратегий разрешения конфликта: «стиль уклонения», «стиль конкуренции», «стиль сотрудничества», «стиль приспособления», «стиль компромисса».
Тема 7 Способы психологической защиты		
6.	Приемы психологической защиты личности от негативных,	Защитные механизмы – это бессознательные психологические реакции. Они предотвращают

	Содержание вопроса	Правильный ответ
	травмирующих переживаний.	чувство тревоги и помогают не думать о неприятных вещах. Вот некоторые приемы психологической защиты: «ветер перемен» (нужно вспомнить слова и интонации, которые вызывают болезненную реакцию, понять, что может гарантированно выбить почву из-под ног, вывести из равновесия. Рекомендуется осознать собственные ощущения и изменения, происходящие в теле и запомнить их. Затем следует представить себя, стоящим на ветру, который сдувает весь негатив, обидные слова и выпады недоброжелателя.Есть также приемы «держи удар», «абсурдная ситуация» и др.
7.	Дайте определение личности.	Личность – это понятие, обозначающее совокупность психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность.
8.	Что входит в структуру личности?.	В структуру личности обычно включаются способности, темперамент, характер, волевые качества, эмоции, мотивация, социальные установки.
9.	Опишите типы личности по методу Майерс-Бриггс	По методу Майерс-Бриггс типы людей определяются путем выбора черт человека из каждой пары доминантных черт по четырем категориям: 1. Экстраверты и интроверты; 2. Сенситивы и интуитивы; 3. Логики и эмоционалы; 4. Рационалы и иррационалы.
10.	Дайте определение понятиям «конформизм» и «нонконформизм». Назовите положительные и отрицательные стороны этих явлений.	Конформизм – подчинение групповому давлению. Нонкоформизм – сопротивление групповому давлению.
11.	Способы адаптации.	Способы адаптации персонала в организации и учебном заведении:экскурсия по офису, приветственная встреча, обучающие материалы, тренинги и семинары, наставничество, дружелюбный проводник (коллега-друг).
12.	10 защитных механизмов, которые важно вовремя осознать	Защитные механизмы – это бессознательные психологические реакции. Они предотвращают чувство тревоги и помогают не думать о неприятных вещах. Самыми известными являются: замещение, интеллектуализация, отрицание, подавление, проекция. Рационализация, реактивное образование, регрессия, сознательное подавление, сублимация.
13.	Способы психологической защиты в профессиональной деятельности.	Способами психологической защиты считают следующие: «ветер перемен», «абсурдная ситуация», «океан», «аквариум», «держи удар» и др.
Тема 8. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации		
1.	Виды взаимодействия в образовательном процессе.	Рассматривают различные виды взаимодействия субъектов образовательного процесса: деструктивный и конструктивный, учебное,

	Содержание вопроса	Правильный ответ
		воспитательное и дидактическое взаимодействие в контексте общения и др.
2.	Способы адаптации	Способы адаптации персонала в организации и учебном заведении: экскурсия по офису, приветственная встреча, обучающие материалы, тренинги и семинары, наставничество, дружелюбный проводник (коллега-друг).
3.	Формы взаимодействия в образовательном процессе.	Формы взаимодействия участников образовательного процесса на уровне педагог – обучающийся: диалог, сотрудничество, опека, психологическая поддержка, психологическая профилактика, психологическое консультирование, психологическая коррекция, социально-психологический тренинг, интеллектуальные тренинги. Организационные тренинги, тренинг саморегуляции, тренинги личностного роста.
4.	Взаимодействие семьи и образовательного учреждения.	Взаимодействие педагогов с родителями обучающихся реализуется посредством форм: коллективные родительские собрания, групповые консультации, индивидуальные консультации, наглядные стенды, выставки и др. Нетрадиционные формы: досуговые формы, информационно-аналитические (анкеты), и др.
Тема 9 **Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов**		
1.	Ориентация в ситуациях.	Нередко в процессе учебы возникают конфликты. Важно различать конструктивные и деструктивные конфликты. Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства для предотвращения новых конфликтов, называется конструктивным. Конфликты, приводящие к негативным, часто разрушительным действиям, которые резко снижают эффективность работы группы или организации называются деструктивными.
2.	Контакт установления взаимодействий.	Приемы установления контакта: 1. Приветствие, 2. Установление контакта глаз, 3. Изменение дистанции, 4. Рекомендуется дать понять. Что вы готовились к встрече с собеседником. 5. Не рекомендуется вступать в разговор в коридоре учреждения.
3.	Жизнедеятельность в условиях профессиональной организации.	Задачами рациональной жизнедеятельности в отношении профессионального статуса человека должны быть, во-первых, обеспечение высокого уровня работоспособности, а во-вторых – минимизация неблагоприятных факторов профессиональной деятельности, влияющих на здоровье человека.
4.	Правильное оценивание сложившийся ситуации, действия с ее учетом.	В зависимости от характера сложившейся в коллективе ситуации индивид выбирает конформное или нонконформистское поведение.
Тема 10 **Формы, методы, технологии самопрезентации**		

	Содержание вопроса	Правильный ответ
1.	Роль имиджа в технологиях самопрезентации.	Имидж – это эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо. Чтобы достичь успеха необходимо знать, какие черты и качества кажутся привлекательными и позиционировать эти качества другим. Существуют три важных этапа самопрезентации: «глаз прилип», визуальный канал; «добиться симпатии», аудиальный канал; «эффект флюидности», подсознательное восприятие человека.
2.	Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.	Самопрезентация имеет две формы: непосредственная – лицом к лицу с собеседником; опосредованная – с помощью определенных средств. Существуют способы как преподнести свой образ в общении: «социальная самореклама», «греться в лучах чужой славы», «создание препятствий», «похвала противника или оппонента», «ложная скромность», «самооборона»
3.	Основные виды самопрезентации	Выделяют два вида самопрезентации: природная (закладывается с самого рождения) и искусственная (создается с целью завоевания приверженности целевой аудитории).
4.	Формы самопрезентации	Самопрезентация имеет две формы: непосредственная – лицом к лицу с собеседником; опосредованная – с помощью определенных средств.
	Способы самопрезентации.	Существуют способы как преподнести свой образ в общении: «социальная самореклама», «греться в лучах чужой славы», «создание препятствий», «похвала противника или оппонента», «ложная скромность», «самооборона»
Тема 11 Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель		
1.	Понятие о базовых ценностях жизни.	Базовые ценности человека – это следствие влияния культуры и итог личностных ориентаций, которыми руководствуется человек в процессе жизни .В группу входят: власть, независимость, потребность в одобрении, накоплении, порядке. Компании, пище, покое, статусе.
2.	Постановка задачи профессионального и личностного развития	К задачам личностного роста относят совершенствование своих возможностей и улучшение явных положительных качеств. Личностный рост предполагает решение задач самосовершенствования и самопознания. Среди прочих различают и другие задачи саморазвития: развитие осознанности, соответствие времени, наполнение знаниями соего кругозора, ведение здорового образа жизни, использование таланов и сильных сторон и др.
3.	Семь шагов к взвешенному решению	Этапы принятия решений: обнаружение проблемы, диагностика проблемы, установление критериев принятия решения, разработка альтернатив, оценка альтернатив. Реализация и оценка.
4.	Последовательность принятия решения	Этапы принятия решений: обнаружение проблемы, диагностика проблемы, установление критериев принятия решения, разработка альтернатив,

	Содержание вопроса	Правильный ответ
		оценка альтернатив. Реализация и оценка.
5.	Теория мозговой доминанты Неда Херрманна.	Теория психологических доминант Неда Херрманна – это система для измерения и описания предпочтений в мышлении.
6.	Список мотивов.	Деятельность людей побуждается несколькими мотивами: самоутверждения, мотивом идентификации с другим человеком,мотивом власти, процессуально-содержательными мотивами, экстенсивными (внешними) мотивами, мотивами саморазвития,, мотивами достижения, общественно значимыми мотивами, мотивами стремления к установлению и поддержанию отношений с другими людьми и др.
Тема 12 **Основные требования к культурной речи**		
1.	Язык и речь. Основные единицы языка и речи. Монолог и диалог.	Язык – средство общения, а речь – результат использования языковых средств. Язык: абстрактен; отражает опыт коллектива; объективен; обязателен; статичен; ограничен набором составляющих. Речь: материальна; отражает опыт индивидуума; субъективна; произвольна; динамична, развивается во времени; бесконечна. Основными единицами языка являются: фонема; морфема; лексема; предложение. Основными единицами речи являются: слог; слово; словосочетание; фраза. Монолог – это речь одного лица, обращенная к слушателям или к самому себе. Диалог – это речь двоих или нескольких лиц.
2.	Основные требования к культурной речи.	Культурную речь характеризуют: богатство и разнообразие; выразительность; правильность; ясность, понятность; точность; логичность
3.	Словесное оформление публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи.	Чтобы слушатели могли следить за выступлением оратора, его речь должна быть стройной, структура ее и цель должны быть ясны не только самому выступающему, но и аудитории. Начальная часть речи – обращение. Далее (вступление) – наименование темы. Затем идет повествование (описание истории вопроса). Описание дает синхронный срез ситуации, рисует положение дел на настоящий момент. Доказательство сосредотачивает логические аргументы. Опровержение – это разбор реальных или возможных аргументов противника. Воззвание – это обращение к чувствам. В заключении речи содержится резюме.
4.	Перечислите основные функции речи.	Основными функциями речи являются: выражение, воздействие; сообщение; обозначение.
5.	Формы монологической речи: описание, повествование, рассуждение.	Монолог – это речь одного лица, обращенная к слушателям или к самому себе. Формами монологической речи являются: описание (это изображение какого-либо явления действительности, предмета, лица путем перечисления и раскрытия его основных признаков), повествование (связный рассказ о каком-либо событии в его временной последовательности), рассуждение (это словесное

	Содержание вопроса	Правильный ответ
		изложение, разъяснение, подтверждение какой-либо мысли).
Тема 13. Функциональные стили речи. Специфика и жанры стилей		
1.	Особенности научного стиля.	Научный стиль характерен для научной литературы. Он требует строгой логичности, точности, однозначности, сжатости, объективности. Разновидностью научного стиля является научно-популярный стиль.
2.	Особенности публицистического стиля..	Публицистический стиль – это стиль общественно-политической литературы, периодической печати, ораторской речи. Он используется с целью воздействия на массы, их мнение, для призыва, побуждения, воодушевления и т.д. Отличительной чертой данного стиля считается соединение в нем противоположного: стандарта и экспрессии, строгой логичности и эмоциональности, доходчивости и лаконичности, информативной насыщенности и экономии языковых средств.
3.	Особенности художественного стиля.	Художественный стиль используется в словесно-художественном творчестве. Его цель – воздействие с помощью созданных образов на чувства и мысли читателей и слушателей. Образность, эмоциональность и эстетичность являются стилевыми чертами языка художественной литературы. Данный стиль реализуется в форме драмы, прозы и поэзии.
4.	Особенности разговорного стиля.	Разговорный стиль уместен в сфере бытовых, обиходных и профессиональных неофициальных отношений. Преобладающая форма речи устная (беседа, разговор), но возможно использование разговорной речи в некоторых жанрах письменной речи – личных дневниках, записках, частных письмах. К основным свойствам разговорного стиля можно отнести эмоциональность, непринужденность, неподготовленность, участие жестов, мимики, зависимость от ситуации.
5.	Функциональные стили современного русского языка.	Стиль языка – это его разновидность, которая обслуживает какую-либо сторону общественной жизни. Выделяют следующие функциональные стили русского языка: разговорный, официально-деловой, публицистический, научный, художественный.
6.	Сфера функционирования, видовое разнообразие, языковые черты официально-делового стиля.	Официально-деловой стиль характерен для международной, государственной, служебной документации, а именно пактов, законов, постановлений, уставов, договоров, приказов, заявлений и т.д. Основные черты данного стиля – сжатость, компактность изложения при информативной насыщенности, стандартность и шаблонность, конкретность, бесстрастность и официальность. Официально-деловой стиль подразделяется на подстили:1) дипломатический, 2)законодательный, 3) административно-канцелярский.

Тестовые вопросы

	Содержание вопроса	Правильный ответ
	Тема 1. Основные функции и виды коммуникации	
1.	Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:	Б)
2.	Что такое кодирование информации?	А)
	Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации	
1.	Назовите виды невербальных средств общения	Г)
2.	Назовите вид невербального средства общения который исследует расположение людей в пространстве:	В)
	Тема 3. Понятие деловой этики	
1.	Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?	А)
2.	Деловой этикет – это …?	А)
3.	По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?	А)
	Тема 4. Методы постановки целей в деловой коммуникации	
1.	Как называется стремление первым оказать услугу?	В)
	Тема 5. Эффективное общение	
1.	Назовите формы деловой коммуникации:	Г)
2.	Документы, содержащие описание и подтверждение тех или иных фактов:	В)
3.	К частным деловым документам относится:	А)
	Тема 6. Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации	
1.	Какой тип конфликта приводит к негативным, часто разрушительным последствиям для организации?	В)
2.	Как называется тип конфликта, когда в нем участвуют сотрудники, не находящиеся в подчинении один у другого	Б)
3.	Как называется стиль разрешения конфликта, когда у сторон есть сильное стремление к	А)

	Содержание вопроса	Правильный ответ
	взаимодействию при урегулировании конфликта?	
	Тема 7. Способы психологической защиты	
1.	Личность – это человек как:	Г)
2.	Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?	В)
3.	Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?	А)
4.	Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?	В)
	Тема 8. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации	
1.	Положительные черты характера по отношению человека к другим людям:	В)
2.	Положительные черты характера по отношению человека к труду, делу:	А)
3.	Что характеризует эгоистическую личность?	А)
	Тема 9. Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов	
1.	Человек, наделенный рядом важных социальных свойств (способностью учиться, трудиться, общаться, иметь духовные интересы и т.д.) является:	В)
2.	Особенность личности, которую следует развивать и тогда она помогает успешно и легко справляться с какой-либо работой:	В)
	Тема 10. Формы, методы, технологии самопрезентации	
1.	Процесс представления себя, своих качеств другим людям с тем, чтобы узнавать их мнение о себе и формировать то или иное отношение к себе со стороны окружающих, это:	А)
2.	Активность человека, имеющая нравственный смысл, называется:	А)
	Тема 11. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель	
1.	В конфликтной ситуации **не** рекомендуется:	В)

	Содержание вопроса	Правильный ответ
	Тема 12. Основные требования к культурной речи	
1.	Культура речи – это наука о…:	Б)
2.	Выберите правильную форму слова:	В)
	Тема 13. Функциональные стили речи. Специфика и жанры стилей	
1.	Непринужденность, непосредственность и неподготовленность общения являются характерными чертами :	В)
2.	Закон, постановление, правила, решение, договор – жанры официально-делового стиля… подстиля:	А)
3.	Жанрами научно-учебного подстиля являются:	Б)
4.	Сочетание общественно-политической и разговорной лексики характерно для:	Б)