

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Благовещенский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-
методической работе

 О.В. Ладоня

«15» ноября 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

СГ.06 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

Благовещенск – 2023 г.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике».

Разработчик:

Овчинникова Анастасия Владимировна, преподаватель Благовещенского филиала Финуниверситета.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии «Правовые дисциплины»
Протокол от «13» ноября 2023 г. протокол № 4

Председатель предметной (цикловой)
комиссии _


_____ С.А. Герасименко

1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Психология делового общения» специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

Результаты обучения (знания, умения)	ОК ПК	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
1	2	3		
<p>Знать: целей, структуры и средств общения; психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности; роли и ролевых ожиданий в общении; техник и приемов общения, правил слушания; правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; механизмов взаимопонимания в общении; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; особенностей конфликтной личности; нравственных принципов общения</p> <p>Уметь: применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; грамотно применять вербальные и</p>	ОК 01, ОК 02, ОК 03	Тема 1. Теоретические основы психологии общения	Вопросы для устного (письменного) опроса. Темы презентаций, рефератов, докладов	Тест по учебной дисциплине
	ОК 02 ОК 03 ОК 04	Тема 2 - 3. Средства общения. Вербальные средства общения	Вопросы для устного (письменного) опроса. Темы презентаций, рефератов, докладов	Тест по учебной дисциплине
	ОК02, ОК03, ОК04	Тема 4-5. Деловое общение	Вопросы для устного (письменного) опроса. Темы презентаций, рефератов, докладов	Тест по учебной дисциплине
	ОК02, ОК03, ОК04	Тема 6. Личность и индивидуальность	Вопросы для устного (письменного) опроса. Темы презентаций, рефератов, докладов	Тест по учебной дисциплине
	ОК01, ОК02, ОК03 ОК04, ОК06 ОК09	Тема 7. Личность и группа	Вопросы для устного (письменного) опроса. Темы презентаций, рефератов, докладов	Тест по учебной дисциплине

<p>невербальные средства общения; применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; выявлять конфликтогены; уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</p>				
--	--	--	--	--

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования
«Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Благовещенский филиал Финуниверситета

**Контрольная работа по теме 1.
Теоретические основы психологии общения
по учебной дисциплине
Психология делового общения
Вариант 1**

Инструкция:

- Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».
- Критерии оценки:
 - оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
 - оценка «4», если допущена одна ошибки;
 - оценка «3», если допущена две/три ошибки;
 - оценка «2», если допущено более трёх ошибок.
- Максимальное время на выполнение: 15-20 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

<i>№</i>	<i>Задание</i>	<i>Ответ</i>	<i>Балл</i>
1.	Общение – это:	1) процесс порождается потребностями людей в совместной деятельности, которая многократно умножает их силы 2) процесс, который состоит во взаимном обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений и т.п. 3) процесс заключающийся в обмене действиями, т.е. в организации межличностного взаимодействия.	
2.	Структура общения состоит из сторон: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) интегративной; 2) перцептивной; 3) классической; 4) интерактивной; 5) коммуникативной; 6) интегративной.	
3.	Вербальные коммуникации – это:	1) язык телодвижений и параметры речи; 2) устные и письменные; 3) знаковые и тактильные; 4) нет правильного ответа.	
4.	Деловой уровень общения – это:	1) общение предполагает достижение каких-то своих целей за счёт собеседника; 2) человек не хочет или не может настроить себя на контакт; 3) должен держать профессиональную дистанцию с партнёром; 4) открытие своей души, своей личности собеседнику.	
5.	Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция – это:	1) восприятие и понимание другого человека, партнера по общению; 2) заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей; 3) обмена информацией между взаимодействующими индивидами.	
6.	Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:	1) интимная; 2) социальная; 3) личная; 4) публичная;	
7.	Функция формирования и развития – это:	1) отражает его потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности; 2) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя; 3) отражает способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их; 4) служит интересам налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов.	
8.	Кинестика – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) роль прикосновений в процессе невербального общения; 2) рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения; 3) определяет зоны наиболее эффективного общения; 4) походка, позы, осанка, общая моторика всего тела.	

ИТОГО БАЛЛОВ		
---------------------	--	--

Вариант 2

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».

2. Критерии оценки:

- оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
- оценка «4», если допущена одна ошибки;
- оценка «3», если допущена две/три ошибки;
- оценка «2», если допущено более трёх ошибок.

3. Максимальное время на выполнение: 15-20 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

№	Задание	Ответ	Балл
1.	Процесс установления и развития контактов среди людей – это:	1) общение; 2) восприятие; 3) взаимодействие; 4) идентификация.	
2.	Формы общения классифицируются по:	1) общение по вертикали; 2) общение по горизонтали; 3) общение целевой установке; 4) общение по цепочке (круговое).	
3.	Примитивный уровень общения – это: (несколько вариантов ответов)	1) человек не хочет или не может настроить себя на контакт; 2) общение предполагает достижение каких-то своих целей за счёт собеседника; 3) должен держать профессиональную дистанцию с партнёром; 4) открытие своей души, своей личности собеседнику.	
4.	К невербальным средствам коммуникации не относят:	1) нереклексивное слушание; 2) взгляд; 3) тактильный контакт; 4) рефлексивное слушание.	
5.	Аффективно-коммуникативная (перцептивная) функция – это:	1) обмена информацией между взаимодействующими индивидами; 2) заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей; 3) восприятие и понимание другого человека, партнера по общению.	
6.	Движения тела человека и визуальный контакт – это:	1) жест; 2) походка; 3) мимика; 4) все ответы правильные;	
7.	Прагматическая функция – это:	1) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя; 2) отражает его потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности; 3) отражает способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их; 4) служит интересам налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов.	
8.	Проксемика – это:	1) роль прикосновений в процессе невербального общения; 2) рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения; 3) определяет зоны наиболее эффективного общения; 4) походка, позы, осанка, общая моторика всего тела.	
	ИТОГО БАЛЛОВ		

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Финансовый университет)

Благовещенский филиал Финуниверситета

**Контрольная работа по теме 2 - 3.
Средства общения, Вербальные средства общения
по учебной дисциплине
Психология делового общения
Вариант 1**

Инструкция:

- Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».
- Критерии оценки:
 - оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
 - оценка «4», если допущена одна ошибки;
 - оценка «3», если допущена две/три ошибки;
 - оценка «2», если допущено более трёх ошибок.
- Максимальное время на выполнение: 15-20 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

№	Задание	Ответ	Балл
1.	Стратегии общения – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) открытое – закрытое; 2) монологическое – диалогическое; 3) продуктивное – непродуктивное; 4) когнитивное – банальное; 5) ролевое – личностное.	
2.	Стратегии (тактики) в общении – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) сотрудничество; 2) коммуникабельность; 3) интегративность; 4) приспособление; 5) избегание.	
3.	Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:	1) без обратной связи; 2) с истинной обратной связью; 3) с неистинной обратной связью; 4) с истинной и неистинной обратной связью.	
4.	Стороны общения – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) межличностная; 2) экспрессивная; 3) коммуникативно-информационная; 4) эмотивная; 5) перцептивная.	
5.	В коммуникации выделяют модели общения – это:	1) конативная; 2) убеждающая; 3) когнитивная; 4) суггестивная; 5) ритуальная.	
6.	Принципы эффективных коммуникаций – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) социальности; 2) научности; 3) прагматичности; 4) системности; 5) сотрудничества.	
7.	Перечислите функции коммуникации:		
8.	Перечислите коммуникационные роли:		

ИТОГО БАЛЛОВ	
---------------------	--

вариант 2

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».
2. Критерии оценки:
 - оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
 - оценка «4», если допущена одна ошибки;
 - оценка «3», если допущена две/три ошибки;
 - оценка «2», если допущено более трёх ошибок.
3. Максимальное время на выполнение: 15-20 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

№	Задание	Ответ	Балл
1.	Характеристика делового общения:	1) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта; 2) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела; 3) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество; 4) все ответы правильные; 5) все ответы не верны.	
2.	В характеристике структуре делового общения следует различать: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) инструментальную направленность; 2) конвенциональную направленность; 3) инновационную направленность; 4) личностную направленность.	
3.	Принципы делового общения – это:	1) контроль над эмоциями; 2) контроль над ситуацией; 3) умение отделять личные отношения от бизнеса; 4) умение логически мыслить; 5) умение быть честным.	
4.	Основные функции делового общения – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) социально-коммуникативная; 2) инструментальная; 3) психолого-экспрессивную. 4) инновационно-динамическая; 5) интерактивная.	
5.	Специфические функции, это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) волеизъявительная; 2) правозащитная; 3) самопрезентации – намеренное или ненамеренное создание и трансляция образа «Я»; 4) ритуальная (магическая); 5) прагматическая.	
6.	Факторы, не способствующие эффективному выступлению:	1) отдавайте предпочтение длинным предложениям; 2) никаких скороговорок; 3) держите паузу; 4) берите в руки что поярче и расставляйте акценты;	
7.	Основные формы делового общения – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) инструментальное; 2) контактное (непосредственное); 3) косвенное (опосредованное); 4) продуктивное.	
8.	Перечислите стили делового общения:		
	ИТОГО БАЛЛОВ		

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования
«Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Благовещенский филиал Финуниверситета

**Контрольная работа по теме 4-5.
Деловое общение
по учебной дисциплине
Психология делового общения**

Вариант 1

Инструкция:

- Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».
- Критерии оценки:
 - оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
 - оценка «4», если допущена одна ошибки;
 - оценка «3», если допущена две/три ошибки;
 - оценка «2», если допущено более трёх ошибок.
- Максимальное время на выполнение: 15-20 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

№	Задание	Ответ	Балл
1.	Деловое общение – это:	1) обязательность контактов участников общения, независимо от их симпатий и антипатий; 2) достаточно жесткая регламентация целей и мотивов общения; 3) процесс взаимодействия в общении, при котором происходит обмен информацией для достижения определенного результата; 4) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.	
2.	Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:	1) неформальное общение; 2) коммуникативное общение; 3) деловое общение; 4) конфиденциальное общение; 5) коммерческое общение.	
3.	Принципы делового общения – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) умение слышать своего клиента; 2) владение навыками убеждения; 3) умение сосредотачиваться на главном; 4) умение отделять личные отношения от бизнеса; 5) управлять своими эмоциями.	
4.	Основные функции делового общения – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) регулятивно-коммуникативная; 2) интегрирующая; 3) социально-коммуникативная; 4) социализирующе-воспитательная; 5) психолого-экспрессивную.	
5.	Специфические функции, это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) контактоустанавливающая; 2) коммерческая; 3) апелляционная; 4) побудительная; 5) правозащитная.	
6.	Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:	1) понимание целей партнера; 2) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения; 3) знание индивидуальных особенностей партнера; 4) достижение своих целей.	
7.	Контактное	1) взаимодействие происходит с помощью каких-либо средств	

	(непосредственное) общение – это:	связи – телефона, писем и т. д 2) выступает механизмом управления совместной деятельностью; 3) собеседники общаются с глазу на глаз и имеют возможность оценить невербальное поведение друг друга.	
8.	Перечислите стили делового общения:		
	ИТОГО БАЛЛОВ		

Вариант 2

Инструкция:

- Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».
- Критерии оценки:
 - оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
 - оценка «4», если допущена одна ошибки;
 - оценка «3», если допущена две/три ошибки;
 - оценка «2», если допущено более трёх ошибок.
- Максимальное время на выполнение: 15-20 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

№	Задание	Ответ	Балл
1.	Приём основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению – это техника приёма:	1) приём «золотые слова»; 2) приём «зеркало отношений»; 3) приём «имя собственное»; 4) приём «терпеливый слушатель»; 5) приём «культура общения».	
2.	Что такое конструктивное общение? <i>(дать определение)</i>		
3.	Виды слушания – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) направленное (критическое); 2) осмысленное; 3) перефлексивное; 4) критическое; 5) нерефлексивное.	
4.	Что не относят к правилам эффективного слушания?	1) перестаньте говорить; 2) будьте терпеливы; 3) задавайте вопросы; 4) планируйте беседу.	
5.	Манипуляции в общении – это:	1) собеседники общаются с глазу на глаз и имеют возможность оценить невербальное поведение друг друга; 2) воздействие на собеседника с помощью речевых средств, для направления беседы в желательное русло; 3) отражения чувств, когда слушающий основное внимание уделяет не содержанию сообщения, а чувствам и эмоциям.	
6.	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.	
7.	Перечислите последовательность этапов делового общения:		
8.	Перечислите приёмы воздействий в жизни:		
	ИТОГО БАЛЛОВ		

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования
«Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Благовещенский филиал Финуниверситета

**Контрольная работа по теме 6.
Личность и индивидуальность
по учебной дисциплине
Психология делового общения**

Вариант 1

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».
2. Критерии оценки:
 - оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
 - оценка «4», если допущена одна ошибки;
 - оценка «3», если допущена две/три ошибки;
 - оценка «2», если допущено более трёх ошибок.
3. Максимальное время на выполнение: 15-20 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

	<i>Задание</i>	<i>Ответ</i>	
	Приём включает в себя улыбку и доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою – это техника приёма:	1) приём «золотые слова»; 2) приём «зеркало отношений»; 3) приём «имя собственное»; 4) приём «терпеливый слушатель»; 5) приём «культура общения».	
	Что такое конструктивное общение? <i>(дать определение)</i>		
	Виды слушания – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) эгоцентричное (критическое); 2) эмпатическое; 3) перефлексивное; 4) пассивное; 5) демонстративное.	
	К эффективным приёмам слушания не относят:	1) активная поза слушающего; 2) умение задавать уточняющие вопросы; 3) активное слушание; 4) нерелексивное слушание.	
	Манипулирующее воздействие проявляется в ...	1) в использовании человека в корыстных целях; 2) в условиях правильного понимания точки зрения собеседника; 3) в воздержании от выражения своих эмоций и чувств; 4) в демонстративном слушании говорящего собеседника.	
	Основные виды воздействия (манипуляции) делятся на: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) осознанные; 2) лингвистические; 3) неосознанные; 4) коммуникативные.	
	Перечистите последовательность этапов делового общения:		
	Перечистите приёмы воздействий в жизни:		

--	--	--	--

Вариант 2

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».
2. Критерии оценки:
 - оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
 - оценка «4», если допущена одна ошибки;
 - оценка «3», если допущена две/три ошибки;
 - оценка «2», если допущено более трёх ошибок.
3. Максимальное время на выполнение: 15-25 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

№	Задание	Ответ	Балл
1.	Дать определение – Культура делового общения, это ...		
2.	Условиями делового общения являются (Фионова Л.Р.): (несколько вариантов ответов)	1) обязательный контакт всех участников делового общения; 2) эмоциональный контроль участников общения; 3) чёткость (лаконичность) построения делового общения; 4) взаимозависимость участников деловой коммуникации при достижении конкретной цели, а также при реализации личных намерений.	
3.	Корпоративная культура делового общения: (несколько вариантов ответов)	1) менторский; 2) фрустрационный; 3) мотивационный; + 4) коммуникационный.	
4.	Конфронтационный способ коммуникации – это:	1) способ коммуникации, провоцирующий у людей желание возражать, не соглашаться; 2) способ коммуникации в назидательном ключе, поучительный монолог; 3) общение, преследующее цель «поднять боевой дух» собеседника; 4) простое донесение слушателям определённой информации, сведений.	
5.	Общие правила проведения какого-либо делового общения – это: (несколько вариантов ответов)	1) явная заинтересованность темой разговора; 2) общие цели разговора; 3) отсутствие влияния вашего настроения на характер беседы; 4) психологическая совместимость партнёров по общению.	
6.	Дать понятие «Деловой этикет»		
7.	Деловой этикет включает в себя две группы правил – это: (несколько вариантов ответов)	1) внешнее выражение внутренней моральности и культуры делового человека; 2) нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу членами одного коллектива; 3) наставления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного; 4) определенные устойчивые наборы способов общения или действий, которые направлены на получение результата.	
8.	Общие принципы этикета делового общения – это:		
	ИТОГО БАЛЛОВ		

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования
«Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Благовещенский филиал Финуниверситета

**Контрольная работа по теме 6.
Личность и группа
по учебной дисциплине
Психология делового общения
Вариант 1**

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».
2. Критерии оценки:
 - оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
 - оценка «4», если допущена одна ошибки;
 - оценка «3», если допущена две/три ошибки;
 - оценка «2», если допущено более трёх ошибок.
3. Максимальное время на выполнение: 15-20 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

№	Задание	Ответ	Балл
1.	Техника общения – это:	1) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения; 2) совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать; 3) способность выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других.	
2.	Стратегии (тактики) в общении – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) коммуникабельность; 2) соперничество; 3) компромисс; 4) перцептивность; 5) избегание.	
3.	Стороны общения – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) перцептивная; 2) когнитивная; 3) интегрированная; 4) эмотивная; 5) конативная (поведенческая).	
4.	В коммуникации выделяют модели общения – это:	1) информационная; 2) инновационность; 3) экспрессивная; 4) суггестивная; 5) социальность.	
5.	Виды коммуникации:	1) первичные и вторичные; 2) главные и второстепенные; 3) вербальные и речевые; 4) вербальные и невербальные.	
6.	Принципы эффективных коммуникаций – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) рациональности; 2) экспрессивная; 3) научности; 4) системности; 5) интерпретативности.	
7.	Перечислите функции коммуникации:		
8.	Перечислите коммуникационные роли:		

ИТОГО БАЛЛОВ		
---------------------	--	--

Вариант 2

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте содержание каждого задания. Дайте определения/понятия в графе «Ответ».
2. Критерии оценки:
 - оценка «5» выставляется обучающемуся балл, если все правильные ответы;
 - оценка «4», если допущена одна ошибки;
 - оценка «3», если допущена две/три ошибки;
 - оценка «2», если допущено более трёх ошибок.
3. Максимальное время на выполнение: 15-25 минут (на каждый ответ отводится примерно 2-3 мин.)

№	Задание	Ответ
1.	Дать определение – Культура делового общения, это ...	
2.	Условиями делового общения являются (Фионова Л.Р.): <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) чёткость (лаконичность) построения делового общения; 2) соблюдение формально-ролевых правил взаимодействия, не забывая придерживаться субординации и правил делового этикета; + 3) коммуникативный контроль участников общения; + 4) эмоциональный контроль участников общения.
3.	Корпоративная культура делового общения: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) коммуникационный; 2) мотивационный; + 3) фрустрационный; 4) конфронтационный. +
4.	Менторский способ коммуникации – это:	1) способ коммуникации, провоцирующий у людей желание возражать, не соглашаться; 2) способ коммуникации в назидательном ключе, поучительный монолог; + 3) общение, преследующее цель «поднять боевой дух» собеседника; 4) простое донесение слушателям определённой информации, сведений.
5.	Общие правила проведения какого-либо делового общения – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) общие цели разговора; 2) доброжелательное расположение к собеседнику; + 3) психологическая совместимость партнёров по общению; 4) явная заинтересованность темой разговора; +
6.	Дать понятие «Деловой этикет»	
7.	Деловой этикет включает в себя две группы правил – это: <i>(несколько вариантов ответов)</i>	1) способ коммуникации в назидательном ключе, поучительный монолог; 2) нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу членами одного коллектива; + 3) определенные устойчивые наборы способов общения, которые направлены на получение результата; 4) наставления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного. +
8.	Этапы делового общения – это:	
ИТОГО БАЛЛОВ		

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования
«Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

**Благовещенский филиал Финуниверситета
Темы презентаций
(рефератов, докладов)
по учебной дисциплине
Психология делового общения**

Инструкция:

- 1. Внимательно прочитайте темы.**
- 2. Вы можете воспользоваться Интернет-ресурсами.**
- 3. Критерии оценки:**
 - оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если тема раскрыта полностью;
 - оценка «хорошо» если тема раскрыта полностью, но с небольшими недочетами (замечаниями);
 - оценка «удовлетворительно» тема не раскрыта, но есть интересные моменты;
 - оценка «неудовлетворительно» если тема не раскрыта полностью.
- 4. Максимальное время на выполнение:** доклад на 7-10 мин.
- 5. Место проведения:** аудитория.

Подготовка презентаций по темам:

1. Проксемика как социальное общение.
2. Формы отношения к пространству.
3. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
4. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).
5. Межперсональность результатов общения.
6. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.

Темы рефератов:

1. Культура речи делового человека.
2. Структура отношений затрудненного и незатрудненного общения.
3. Проблема кодирования невербальной информации.
4. Сценарии и механизмы взаимодействия.
5. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
6. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
7. Развитие индивидуальной техники активного слушания.

Темы докладов:

1. Общение с «трудными людьми».
2. Исследование коммуникативной компетентности.
3. Факторы адекватности межличностного познания.
4. Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека.
5. Коммуникации в процессе организации совместных действий.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте темы.

2. Вы можете воспользоваться Интернет-ресурсами.

3. Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если тема раскрыта полностью;
- оценка «хорошо» если тема раскрыта полностью, но с небольшими недочетами (замечаниями);
- оценка «удовлетворительно» тема не раскрыта, но есть интересные моменты;
- оценка «неудовлетворительно» если тема не раскрыта полностью.

4. Максимальное время на выполнение: доклад на 7-10 мин.

5. Место проведения: аудитория.

Подготовка презентаций по темам:

1. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
2. Личностные факторы успешного делового общения. Типы личного влияния в деловом общении.
3. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
4. Условия и способы понимания людьми друг друга.
5. Технология проведения «примирительной встречи».
6. Коммуникативные способы профилактики профессионального выгорания.
7. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.

Темы рефератов:

1. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.
2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
3. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность.
4. Объективные и субъективные причины затрудненного общения. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения.
5. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.
6. Документационное обеспечение делового общения.
7. Национальные стили деловых переговоров.
8. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.

Темы докладов:

1. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения.
2. Стиль самоутверждения личности в общении.
3. Влияние самооценки на содержание и способы общения.
4. Проблема застенчивости в психологии общения.
5. Феноменология застенчивости.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте темы.

2. Вы можете воспользоваться Интернет-ресурсами.

3. Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если тема раскрыта полностью;

- оценка «хорошо» если тема раскрыта полностью, но с небольшими недочетами (замечаниями);
- оценка «удовлетворительно» тема не раскрыта, но есть интересные моменты;
- оценка «неудовлетворительно» если тема не раскрыта полностью.

4. Максимальное время на выполнение: доклад на 7-10 мин.

5. Место проведения: аудитория.

Подготовка презентаций по темам:

1. Психологическая коррекция лиц с повышенной агрессивностью в межличностных отношениях.
2. Принципы регулирования конфликтного взаимодействия. Поведенческие модели разрешения конфликтов.
3. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.
4. Понятие о невербальных коммуникативных табу, основные этические компоненты.

Темы рефератов:

1. Социально-психологическая и этическая характеристика конфликтов.
2. Посредник в урегулировании конфликтов: его роль и психологические требования к нему.
3. Аттракция и развитие межличностных отношений.
4. Этико-психологические принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.

Темы докладов (эссе):

1. Роль социума в усвоении форм асоциального поведения (добровольного поведения).
2. Особенности этикета курильщика.
3. Искусство комплимента.

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Благовещенский филиал Финуниверситета

**Итоговое тестирование
по учебной дисциплине
Психология делового общения**

ВАРИАНТ № 1

1. Общение – это:

- а) процесс порождается потребностями людей в совместной деятельности, которая многократно умножает их силы;
- б) процесс, который состоит во взаимном обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений и т.п.;
- в) процесс, заключающийся в обмене действиями, т.е. в организации межличностного взаимодействия;
- г) все ответы верны.

2. Структура общения состоит из сторон (несколько вариантов ответов):

- а) интегративной;
- б) перцептивной;
- в) классической;
- г) интерактивной;
- д) коммуникативной;
- е) интегративной.

3. Прimitивный уровень общения – это:

- а) человек не хочет или не может настроить себя на контакт;
- б) общение предполагает достижение каких-то своих целей за счёт собеседника;
- в) должен держать профессиональную дистанцию с партнёром;
- г) открытие своей души, своей личности собеседнику;
- д) нет правильного ответа.

4. Кинестика – это: (несколько вариантов ответов):

- а) роль прикосновений в процессе невербального общения;
- б) рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения;
- в) определяет зоны наиболее эффективного общения;
- г) походка, позы, осанка, общая моторика всего тела.

5. Прагматическая функция – это:

- а) возможность познать, утвердить и подтвердить себя;
- б) отражает его потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности;
- в) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и

совершенствуя их;

г) служит интересам налаживания и сохранения устойчивых и продуктивных связей, контактов;

д) все ответы верны;

е) все ответы не верны.

6. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

а) без обратной связи;

б) с истинной обратной связью;

в) с неистинной обратной связью;

г) с истинной и неистинной обратной связью;

д) все ответы верны;

е) все ответы не верны.

7. Принципы эффективных коммуникаций – это: ... (несколько вариантов ответов):

а) социальности;

б) научности;

в) прагматичности;

г) системности;

д) сотрудничества.

8. Характеристика делового общения:

а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;

б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;

в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;

г) все ответы правильные;

д) все ответы не верны.

9. Специфические функции, это делового общения (несколько вариантов ответов):

а) волеизъявительная;

б) правозащитная;

в) самопрезентации – намеренное или ненамеренное создание и трансляция образа «Я»;

г) ритуальная (магическая);

д) прагматическая;

е) все ответы верны.

10. Контактное (непосредственное) общение – это:

а) взаимодействие происходит с помощью каких-либо средств связи – телефона, писем и т.д.

б) выступает механизмом управления совместной деятельностью;

в) собеседники общаются с глазу на глаз и имеют возможность оценить невербальное поведение друг друга;

г) все ответы верны;

д) все ответы не верны.

11. Виды слушания (несколько вариантов ответов):

а) направленное (критическое);

б) осмысленное;

в) перефлексивное;

г) критическое;

д) нерелексивное;

г) все ответы не верны.

12. Основные виды воздействия (манипуляции) делятся на: ... (несколько вариантов ответов):

- а) лингвистические;
- б) осознанные;
- в) неосознанные;
- г) коммуникативные;
- д) все ответы верны;
- г) все ответы не верны.

13. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:

- а) на манипулятивном;
- б) на высшем;
- в) на примитивном;
- г) на деловом.

14. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?

а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.

б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.

в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.

г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

15. Оптико-кинетические средства общения – это ...

- а) жесты;
- б) паузы;
- в) логичность речи;
- г) мимика.

16. Информационная модель общения – ...

а) позволяет сделать участников общения своими единомышленниками, выйти из той или иной ситуации с

наибольшей продуктивностью;

б) применяется для передачи и получения информации, ее анализа, интерпретации и комментирования;

в) сформировать у участников взаимодействия психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания,

побудить к необходимому социальному действию;

г) искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в практике взаимодействия.

17. Фонетический барьер общения – это

а) связан с недостатками речи, к которым относятся: тихая/быстрая речь, монотонная речь и т.д.;

б) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического

состояния партнера по общению;

в) логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его

партнеру по общению, противоречит
присущей ему манере доказательств;
г) связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения.

18. Информационно-коммуникативная функция общения – ...

- а) в процессе общения формируются, закрепляются и транслируются социальные и профессиональные ценности и нормы;
- б) общение способствует формированию и повышению сплоченности группы, организации;
- в) в процессе общения люди обмениваются информацией;
- г) в процессе общения люди приводят в соответствие самооценки с оценками и отношением к ним других людей;
- д) общение способствует обмену отношениями (симпатиями и антипатиями).

ВАРИАНТ № 2

1. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи;
- б) устные и письменные;
- в) знаковые и тактильные;
- г) все ответы верны;
- д) нет правильного ответа.

2. Деловой уровень общения – это:

- а) общение предполагает достижение каких-то своих целей за счёт собеседника;
- б) человек не хочет или не может настроить себя на контакт;
- в) должен держать профессиональную дистанцию с партнёром;
- г) открытие своей души, своей личности собеседнику.

3. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) восприятие;
- б) общение;
- в) взаимодействие;
- г) идентификация;
- д) все ответы верны.

4. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- а) жест;
- б) походка;
- в) мимика;
- г) все ответы правильные;
- д) все ответы не верны.

5. Кинестика – это: (несколько вариантов ответов):

- а) роль прикосновений в процессе невербального общения;
- б) рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения;
- в) определяет зоны наиболее эффективного общения;
- г) походка, позы, осанка, общая моторика всего тела;
- д) все ответы не верны.

6. Тактики в общении – это: ... (несколько вариантов ответов):

- а) сотрудничество;
- б) коммуникабельность;
- в) интегративность;
- г) приспособление;
- д) избегание.

7. Техника общения – это:

- а) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения;
- б) совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать;
- в) способность выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других;
- г) процесс, который состоит во взаимном обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений и т.п.

8. В характеристике структуре делового общения следует различать (несколько вариантов ответов):

- а) инструментальную направленность;
- б) конвенциональную направленность;
- в) инновационную направленность;
- г) личностную направленность;
- д) все ответы верны.

9. Основные формы делового общения (несколько вариантов ответов):

- а) инструментальное;
- б) контактное (непосредственное);
- в) косвенное (опосредованное);
- г) продуктивное;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

10. Основные функции делового общения (несколько вариантов ответов):

- а) социально-коммуникативная;
- б) регулятивно-коммуникативная;
- в) социализирующе-воспитательная;
- г) психолого-экспрессивную;
- д) интегрирующая;
- е) все ответы верны.

11. Манипуляции в общении – это:

- а) собеседники общаются с глазу на глаз и имеют возможность оценить невербальное поведение друг друга;
- б) воздействие на собеседника с помощью речевых средств, для направления беседы в желательное русло;
- в) отражения чувств, когда слушающий основное внимание уделяет не содержанию сообщения, а чувствам и эмоциям.
- г) воздействие на собеседника физически;
- д) все ответы верны;
- г) все ответы не верны.

12. Конфронтационный способ коммуникации – это: ... (несколько вариантов ответов):

- а) способ коммуникации, провоцирующий у людей желание возражать, не соглашаться;
- б) способ коммуникации в назидательном ключе, поучительный монолог;
- в) общение, преследующее цель «поднять боевой дух» собеседника;
- г) простое донесение слушателям определённой информации, сведений;
- д) все ответы не верны.

13. Человек, направляющий информацию в общении:

- а) реципиент;
- б) проводник;
- в) коммуникатор;
- г) приемник.

14. Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?

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

15. Манипулятивный стиль 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.

16. Суггестивная модель общения – ...

- а) позволяет сделать участников общения своими единомышленниками, выйти из той или иной ситуации с наибольшей продуктивностью;
- б) применяется для передачи и получения информации, ее анализа, интерпретации и комментирования;
- в) сформировать у участников взаимодействия психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию;
- г) искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в практике взаимодействия.

17. Стилистический барьер общения – ...

- а) связан с недостатками речи, к которым относятся: тихая/быстрая речь, монотонная речь и т.д.;
- б) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению;
- в) логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит

присущей ему манере доказательств;
г) связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения.

18. Инструментальная функция общения – ...

- а) в процессе общения формируются, закрепляются и транслируются социальные и профессиональные ценности и нормы;
- б) общение способствует формированию и повышению сплоченности группы, организации;
- в) общение выступает механизмом управления совместной деятельностью;
- г) в процессе общения люди приводят в соответствие самооценки с оценками и отношением к ним других людей;
- д) общение способствует обмену отношениями (симпатиями и антипатиями).

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте вопрос и ответы к нему.

2. Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если даны правильные ответы на 90-100 % вопросов;
- оценка «хорошо» если даны правильные ответы на 75-89 % вопросов;
- оценка «удовлетворительно» даны правильные ответы на 50-74 % вопросов;
- оценка «неудовлетворительно» если даны правильные ответы на 0-49 % вопросов.

4. Максимальное время на выполнение: 40 мин.

5. Место проведения: аудитория.