

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Код и наименование дисциплины:	Б.1.О.13 Культура речи и деловое общение
Специальность (направление подготовки):	23.03.01 Технология транспортных средств
Специализация (профиль):	Технология и организация транспортных и транспортно-логистических процессов и систем

Критерии оценивания и шкала оценивания (по четырехбалльной и бинарной системе) по видам оценочных средств

Наименование оценочного средства	Форма контроля	НЕЗАЧТЕНО	ЗАЧТЕНО		
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Зачет	Промежуточная аттестация	Обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов дисциплины, его базовых понятий и фундаментальных проблем. Слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отсутствуют ответы на дополнительные вопросы, необходимые умения и навыки			Обучающийся демонстрирует знание основных разделов дисциплины, его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобретены необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично изложен теоретический материал, допущены лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности
Доклад	Текущий контроль	Доклад подготовлен обучающимся по одному источнику информации, либо не соответствует теме	Обучающийся испытывает трудности в подборе материала, его структурировании. Пользуется, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме доклада. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов	По своим характеристикам доклад соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Отсутствует исследовательский компонент в докладе	Обучающийся полно и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, культуру мышления, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Доклад носит исследовательский характер. Использует наглядный материал (презентация)
Сообщение	Текущий контроль	Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют выводы, конкретизация и до-	Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последова-	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи.

		казательность изложения. Речь неграмотная	логичен. Могут быть допущены ошибки в определении основных понятий	тельность, отражающая сущность раскрываемых понятий. Могут быть допущены недочеты в определении понятий	Ответ формулируется с использованием терминологии, логичен, доказателен, демонстрируется собственная точка зрения обучающегося
Тест	Текущий контроль/ Промежуточная аттестация	0-49% правильных ответов	50-69% правильных ответов	70-89% правильных ответов	90-100% правильных ответов

Вопросы Доклада

Контролируемые компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4. 3.1 Современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка. УК-4. 3.2 Грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков. УК-4. 3.3 Универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста УК-4. У.1 Использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности УК-4. У.2 Логически верно организовывать устную и письменную речь УК-4. У.3 Применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию УК-4. В.1 Техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры УК-4. В.2 Навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике УК-4. В.3 Методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
--	--

Наименование темы	Вопросы
Тема 10 «Конфликты и причины их возникновения»	1. Эмоциональный интеллект как инструмент предотвращения и разрешения конфликтов. Анализ того, как способность понимать свои и чужие эмоции помогает управлять напряжёнными ситуациями.

	2. Конфликтогены: слова и действия, провоцирующие ссору. Исследование лингвистических и поведенческих триггеров в бытовом и деловом общении. 3. Влияние самооценки на поведение личности в конфликтной ситуации. Рассмотрение связи между неуверенностью (или, наоборот, завышенной самооценкой) и склонностью к агрессии или избеганию споров. 4. Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление): когда какая стратегия эффективна? Практический анализ с примерами. 5. Межпоколенческие конфликты в семье и обществе: причины возникновения и пути преодоления («отцы и дети» в XXI веке). 6. Роль социальных сетей и медиа в эскалации общественных конфликтов. Как информационные пузыри и алгоритмы способствуют поляризации мнений. 7. Трудовые споры: столкновение интересов работника и работодателя. Анализ типичных причин (условия труда, оплата, должностные обязанности) и механизмов их решения. 8. Буллинг как форма группового конфликта: психология участников (агрессор, жертва, наблюдатели) и методы противодействия. 9. Профилактика конфликтов в проектной команде. Роль руководителя в создании здоровой атмосферы и распределении ролей. 10. «Токсичный сотрудник»: один источник конфликта для всего коллектива. Методы диагностики и тактика действий со стороны менеджмента. 11. Конструктивный конфликт как двигатель развития организации. Парадоксальные ситуации, когда спор приводит к улучшению процессов и генерации идей. 12. Причины конфликтов при слиянии и поглощении компаний. Столкновение корпоративных культур и способы их интеграции. 13. Борьба за ресурсы как фундаментальная причина международных конфликтов. Исторические примеры и современные кейсы (вода, энергия, территория). 14. Информационные войны в современном мире: технологии манипуляции общественным сознанием как причина и инструмент конфликта. 15. Идеологический фактор в генезисе глобальных противостояний XX–XXI веков. Сравнительный
--	--

	анализ холодной войны и современных ценностных разломов. 16. Национально-этнические конфликты: исторические корни и современные механизмы урегулирования.
Тема 11 «Классификация конфликтов»	1. Внутриличные конфликты: борьба с самим собой. Классификация по ролям («хочу», «надо», «могу»), ценностям и мотивам. Примеры из психологии и литературы. 2. Межличностные конфликты: от бытовых ссор до корпоративных войн. Самая распространённая группа; можно классифицировать по причинам (ресурсные, ценностные, статусные). 3. Конфликт «личность — группа». Ситуации столкновения одного человека с коллективом (нонконформизм, нарушение групповых норм). Роль изгоя и лидера в таких конфликтах. 4. Межгрупповые конфликты. Столкновение интересов различных коллективов: отделов в компании, спортивных команд, социальных классов, этнических общностей. 5. Международные (межгосударственные) конфликты. Высший уровень противостояния. Классификация по целям (территориальные, экономические, идеологические) и средствам ведения. 6. Конструктивные (функциональные) конфликты. Как споры и разногласия могут приводить к развитию, инновациям и укреплению отношений. Понятие «управляемого конфликта». 7. Деструктивные (дисфункциональные) конфликты. Разрушительная сила вражды: истощение ресурсов, разрушение коммуникаций, эскалация насилия. 8. Смешанные типы: когда конфликт начинается как конструктивный, но перерастает в деструктивный (и наоборот). Анализ переломных точек. 9. Острые, затяжные и вялотекущие конфликты. Динамика развития противоречий. Почему некоторые споры решаются быстро, а другие тянутся десятилетиями? 10. Локальные vs. глобальные конфликты. Классификация по охвату участников и географии распространения. От ссоры двух соседей до мирового экономического кризиса. 11. Скрытые (латентные) и открытые (манифестные) конфликты. Фазы развития: от накопленного недовольства до открытого столкновения.

	12. Ресурсные конфликты: битва за материальное и нематериальное. Борьба за деньги, время, информацию, власть, территорию. 13. Ценностные конфликты: столкновение мировоззрений. Самые трудноразрешимые споры, где предметом являются убеждения, религия, идеология, принципы. 14. Статусно-ролевые конфликты: иерархические претензии. Борьба за положение в социальной или организационной структуре. 15. Информационные конфликты: дефицит, искажение или избыток данных. Конфликты, возникающие из-за слухов, дезинформации, утечек или разной интерпретации фактов. 16. Классификация онлайн-конфликтов. Специфика сетевых споров: анонимность, скорость эскалации, текстовая природа коммуникации, культура отмены (cancel culture). 17. Гендерная классификация конфликтов: особенности мужских, женских и смешанных стилей поведения в споре. 18. Организационная таксономия конфликтов. Построение многоуровневой модели для анализа конфликтов внутри конкретной компании (вертикальные, горизонтальные, линейно-функциональные).
Тема 12 «Приёмы преодоления конфликтов»	1. Техника «Я-высказываний»: как говорить о своих чувствах, не обвиняя собеседника. Структура: факт → мои чувства → причина → моя потребность/просьба. 2. Эмоциональная саморегуляция в конфликте. Методы управления гневом и стрессом: дыхательные практики, когнитивная переоценка (рефрейминг), правило 10 секунд. 3. Активное слушание как инструмент деэскалации. Приёмы перефразирования, резюмирования и отражения чувств оппонента для создания атмосферы понимания. 4. Принцип амортизации (психологическое айкидо). Как согласиться с доводами или критикой противника, чтобы обезоружить его и перевести диалог в конструктивное русло. 5. Выход из манипулятивных игр. Распознавание треугольника Карпмана («Жертва — Спасатель — Преследователь») и техника соскальзывания с крючка. 6. Сотрудничество вместо компромисса: метод поиска решения «выиграл — выиграл». Техника расширения пирога перед его делением.

	7. Медиация при участии третьей стороны. Когда нужен посредник? Функции медиатора и этапы проведения процедуры урегулирования спора. 8. Метод принципиальных переговоров Фишера и Юри. Отделение людей от проблемы, фокус на интересах, а не позициях, использование объективных критериев. 9. Алгоритм цивилизованной конфронтации. Пошаговая инструкция для предъявления претензий без перехода на личности: запрос разрешения на разговор → изложение фактов → выражение чувств → формулирование просьбы. 10. Психологическая самооборона. Техники уклонения от агрессии и вербального насилия без эскалации конфликта (например, метод «заезженной пластинки»). 11. Профилактика конфликтов через чёткое распределение ролей и ответственности. Использование матриц типа RACI для устранения двусмысленности задач. 12. Создание корпоративной культуры открытого диалога. Внедрение регулярных ретроспектив, сессий обратной связи и правил обсуждения спорных вопросов. 13. Роль руководителя как модератора. Приёмы фасилитации групповых споров, управление совещанием, где присутствуют полярные мнения. 14. Система раннего предупреждения конфликтов. Мониторинг ключевых индикаторов напряжённости в коллективе (текучесть кадров, падение вовлечённости, рост числа жалоб). 15. Управление конфликтом интересов. Разработка корпоративных политик декларирования интересов и процедур их урегулирования. 16. Переговоры с позиции силы: когда это оправдано и как минимизировать риски. Анализ тактик жёстких переговоров и способов защиты от них. 17. Юридические методы разрешения конфликтов: претензионный порядок, арбитраж, суд. Сравнение эффективности правового пути с методами примирения. 18. Преодоление межкультурных барьеров в конфликтах. Учёт различий в коммуникативных стилях, иерархии и отношении ко времени при урегулировании споров в международной среде.
--	---

Вопросы Сообщения

Контролируемые компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4. 3.1 Современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка. УК-4. 3.2 Грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков. УК-4. 3.3 Универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста УК-4. У.1 Использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности УК-4. У.2 Логически верно организовывать устную и письменную речь УК-4. У.3 Применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
--	--

Наименование темы	Вопросы
Тема 13 «Стили поведения в конфликтных ситуациях»	1. Соперничество (конкуренция): «я выиграл — ты проиграл». Когда стратегия оправдана (кризисные ситуации, защита принципиальных интересов), а когда губительна. 2. Приспособление: «я проиграл — ты выиграл». Сила уступки: сохранение отношений как высшей ценности. Риски стратегии: накопление недовольства и потеря авторитета. 3. Избегание (уклонение): «я не играю — ты не играешь». Тактика ухода от проблемы. Разница между тактической паузой для сбора информации и стратегическим бегством от ответственности. 4. Компромисс: «давай каждый немного выиграет и немного проиграет». Золотая середина или иллюзия решения? Анализ эффективности частичных взаимных уступок. 5. Сотрудничество: «мы оба выиграли». Самый конструктивный, но и самый энергозатратный стиль. Условия, при которых он возможен: время, доверие, общая цель.

	6. Пассивно-агрессивный стиль. Скрытая враждебность: саботаж, молчание, сарказм, «забывчивость». Почему это один из самых токсичных стилей для коллектива. 7. Ассертивное поведение (в противовес агрессивному и пассивному). Как отстаивать свои границы с уважением к границам другого. Ключевые навыки ассертивности. 8. Стиль «примирителя» : роль миротворца. Психологический портрет человека, который всегда стремится сгладить углы, его мотивация и внутренние конфликты. 9. «Борец за справедливость»: бескомпромиссный стиль. Поведение личности, которая ставит принципы выше отношений. Последствия для социальной и профессиональной жизни. 10. Стили поведения руководителя в конфликте подчинённых. От директивного вмешательства до фасилитации: какой подход выбрать лидеру в зависимости от стадии развития команды. 11. Конфликт поколений (X, Y, Z): разные стили ведения спора. Как бумеры, миллениалы и зумеры по-разному понимают компромисс, прямую конфронтацию и уважение в споре. 12. Гендерные стереотипы о стилях поведения в конфликте. Мифы и реальность о том, как ведут себя мужчины и женщины в спорах, и влияние социальных ожиданий. 13. Виртуальный конфликт: изменение стилей общения онлайн. Как анонимность и отсутствие невербальных сигналов усиливают агрессию и упрощают избегание. 14. Гибкость как главный навык: умение переключаться между стилями. Диагностика ситуации и сознательный выбор оптимальной стратегии вместо привычной реакции. 15. Матрица «важность своих интересов и важность чужих интересов». Визуальная модель Томаса-Килманна как инструмент для выбора стиля поведения. 16. Эскалация конфликта как следствие непоследовательности стилей. Что происходит, когда одна сторона предлагает сотрудничество, а другая использует соперничество.
Тема 14 «Манипуляции в общении и их виды»	1. Анатомия манипуляции: механизм действия. Разбор формулы «мишень (уязвимость) → рычаг (приём) → цель (выгода)». Почему мы поддаёмся на уловки? 2. Манипуляция - убеждение - аргументация. Чёткие критерии различия: где заканчивается честный диалог и начинается скрытое воздействие.

	3. Этические границы: существует ли «белая» манипуляция? Анализ понятий «во благо», педагогическое воздействие и управленческое влияние. 4. Психологический портрет манипулятора и его жертвы. Какие черты характера делают человека склонным к манипуляциям или, наоборот, уязвимым для них. 5. Эмоции как главный рычаг воздействия. Использование чувства вины, страха, стыда, жалости и тщеславия для управления поведением других. 6. Бытовые манипуляции в семье и дружеском кругу. Классика жанра: «Если ты меня любишь, то...», «Я ради тебя всем пожертвовал(а)», пассивная агрессия через молчание. 7. Манипуляции в деловом общении. Приёмы на переговорах («плохой коп / хороший коп», искусственные дедлайны, занижение значимости), во время совещаний и в корпоративной переписке. 8. Информационные манипуляции в СМИ и социальных сетях. Создание информационных пузырей, кликбейт, использование ботов, технология FUD (fear, uncertainty, and doubt — страх, неуверенность, сомнение). 9. Политическая риторика как арсенал манипулятивных приёмов. Апелляция к большинству, навешивание ярлыков, создание образа врага, эффект ореола лидера. 10. Тёмные паттерны в UX/UI-дизайне. Как цифровые интерфейсы заставляют нас подписываться, покупать и оставлять данные против нашей воли. 11. Газлайтинг: заставить сомневаться в собственной адекватности. Признаки газлайтинга и стратегии защиты своего восприятия реальности. 12. Виктимная (жертвенная) манипуляция. Искусство вызывать жалость и чувство долга для получения желаемого. Как отличить реальную беду от манипуляции. 13. Пассивно-агрессивное поведение как форма скрытой манипуляции. Сарказм, обесценивание, «забывчивость» и саботаж вместо прямого отказа. 14. Лингвистические маркеры манипуляции: слова и фразы-сигналы. Анализ речевых конструкций («ты должен», «все так делают», «только дурак не поймёт»). 15. Техника «сломанной пластинки» и другие методы асертивного отпора. Как вежливо, но твёрдо говорить «нет» и пресекать попытки давления без агрессии. 16. Когнитивные искажения как почва для манипуляций. Как наш мозг обманывает сам себя: эффект якоря, предвзятость подтверждения, ошибка невозвратных затрат.
--	--

	17. Цыганский гипноз и эриксоновские техники: введение в транс в бытовом общении. Роль перегрузки сознания, разрыва шаблона и метафорических внушений. 18. Нейробиология манипуляции: что происходит в мозге жертвы и агрессора. Роль дофамина, окситоцина и кортизола в процессе социального влияния.
Тема 15 «Приёмы, техники, правила слушания и ведения беседы»	1. Активное слушание: как показать собеседнику, что вы его действительно слышите. Разбор ключевых компонентов: уточняющие вопросы, парафраз (пересказ своими словами), резюмирование. 2. Эмпатическое слушание: понимание чувств, а не только слов. Техника отражения эмоций и её роль в деэскалации конфликтов и построении доверия. 3. Критическое (аналитическое) слушание. Как отделять факты от мнений, выявлять логические уловки и манипуляции в речи говорящего. 4. Нереплексивное слушание: сила молчаливого внимания. Когда лучше всего использовать эту технику (например, когда собеседник переживает сильные эмоции) и какие невербальные сигналы при этом важны. 5. Барьеры эффективного слушания и способы их преодоления. Внутренние барьеры (отвлечение на свои мысли, предвзятость) и внешние (шум, перебивания). 6. Открытые и закрытые вопросы: архитектура диалога. Как с помощью правильного вопроса управлять ходом беседы, получать развёрнутую информацию или фиксировать договорённости. 7. Техника «Воронка вопросов»: от общего к частному. Метод сбора детальной информации, часто используемый следователями, журналистами и менеджерами по продажам. 8. Сократический метод (майевтика): задавая вопросы, приводить к истине. Как помочь собеседнику самому прийти к нужному выводу через цепочку наводящих вопросов. 9. Уточняющие и проясняющие вопросы. Приёмы «Правильно ли я понимаю, что...», «Что именно вы имеете в виду под...» для предотвращения недопонимания. 10. Риторические и гипотетические вопросы как инструмент убеждения. Их роль в публичных выступлениях и переговорах. 11. Язык тела в диалоге: открытые и закрытые позы. Зрительный контакт, положение рук и корпуса как индикаторы вовлечённости и честности.

	12. Паузы в разговоре: тишина как мощный инструмент коммуникации. Умение выдерживать паузу, чтобы дать собеседнику собраться с мыслями или усилить значимость сказанного. 13. Подстройка (раппорт): создание атмосферы «мы». Техники зеркального отражения позы, темпа речи и лексики собеседника для установления быстрого контакта. 14. Small talk (светская беседа): искусство начинать разговор из ничего. Функции small talk в деловой среде и универсальные темы для старта. 15. Правила конструктивной критики: как давать обратную связь, не обижая. Модели «Бутерброд» (похвала-критика-похвала) и Situation-Behavior-Impact (SBI). 16. Как изящно завершать беседу. Социальные скрипты вежливого выхода из разговора без неловкости и обид. 17. Цифровой этикет: особенности слушания и ведения беседы онлайн. Правила видеозвонков, голосовых сообщений и переписки в мессенджерах. 18. Техника сторителлинга в беседе. Как рассказывать истории, чтобы удерживать внимание, иллюстрировать сложные идеи и вызывать эмоциональный отклик. 19. Управление сложными разговорами (по модели Crucial Conversations). Подготовка к диалогу на высокие ставки, сильные эмоции и разные мнения. 20. Мета-навык: осознанность в диалоге. Практика присутствия здесь и сейчас, умение отслеживать собственные реакции и состояние собеседника в реальном времени.
Тема 16 «Этика профессионального и делового общения»	1. Профессиональная этика как основа деловой репутации. Почему честность и надёжность являются главным капиталом специалиста и компании в долгосрочной перспективе. 2. Корпоративный кодекс этики: формальность или работающий инструмент? Анализ того, как создаются, внедряются и контролируются этические стандарты внутри организации. 3. Универсальные моральные ценности и корпоративная культура. Что делать, когда личные убеждения сотрудника вступают в противоречие с политикой компании? 4. Конфликт интересов: выявление, декларирование и урегулирование. Классификация ситуаций (родственные связи, финансовые вложения, подарки) и алгоритмы действий.

	5. Этическая дилемма «лояльность компании и общественная безопасность». Классические примеры из инженерии, фармацевтики и авиации (например, принцип информатора). 6. Этика цифровой коммуникации: мессенджеры, email, видеозвонки. Правила тона, скорость ответа, использование голосовых сообщений и смайликов в деловом общении. 7. Служебная субординация без тирании и панибратства. Как выстраивать уважительные отношения между руководителями и подчинёнными разных поколений. 8. Культура обратной связи: как критиковать конструктивно и принимать критику без обид. Принципы «не навреди» при оценке работы коллег. 9. Этика проведения совещаний. Уважение к чужому времени, правила модерации, недопустимость перебиваний и параллельных разговоров. 10. Деловой дресс-код: унификация или дискриминация? Границы разумного контроля внешнего вида сотрудников и современные тенденции (casual Friday, удалённая работа). 11. Этика наставничества и взаимной поддержки. Обязанности ментора по отношению к подопечному и проблема присвоения результатов чужой работы. 12. Борьба с моббингом и травлей на рабочем месте. Роль HR-службы и руководства в создании психологически безопасной среды. 13. Гендерная этика в офисе: от борьбы с домогательствами до равноправия. Создание инклюзивной среды, где ценятся профессиональные качества, а не пол. 14. Политические, религиозные и личные споры на работе: табу или свобода мнений? Где проходит граница личного пространства в профессиональном коллективе. 15. Этика маркетинга и продаж: манипуляции клиентом под видом заботы. Грань между убеждением и обманом (скрытые комиссии, навязанные услуги). 16. Информационная безопасность как этический долг. Ответственность каждого сотрудника за сохранность корпоративных данных и коммерческой тайны. 17. Этика использования офисных ресурсов. Личное использование интернета, принтера, канцелярии: допустимые нормы и злоупотребления. 18. Подарки и представительские расходы: где заканчивается вежливость и начинается взятка? Разработка прозрачной политики подарков в компании.
--	---

	19. Этика искусственного интеллекта и автоматизации в бизнесе. Кто несёт ответственность за ошибку алгоритма? Проблема предвзятости ИИ при найме или оценке персонала.
--	--

Тест

Контролируемые компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4. 3.1 Современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка. УК-4. 3.2 Грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков. УК-4. 3.3 Универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста УК-4. У.1 Использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности УК-4. У.2 Логически верно организовывать устную и письменную речь УК-4. У.3 Применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию УК-4. В.1 Техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры УК-4. В.2 Навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике УК-4. В.3 Методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
--	--

Наименование раздела (темы)	Тест
Тема 1 «Введение в психологию общения Общение и его виды»	1. Психология общения как научная дисциплина изучает: а) только вербальные средства передачи информации; б) закономерности поведения животных; в) процессы восприятия, понимания и взаимодействия между людьми;

Тема 2 «Уровни и функции общения»	г) исключительно деловые переговоры.
Тема 3 «Структура общения»	2. Какое общение является жизненно необходимым для развития психики человека, особенно в детском возрасте?
Тема 4 «Интерактивная сторона общения»	а) деловое; б) ритуальное; в) личностное; г) биологическое.
Тема 5 «Приемы формирования аттракции»	3. Диалог — это форма общения, предполагающая:
Тема 6 «Перцептивная сторона общения»	а) равноправие участников и попеременный обмен ролями говорящего и слушающего; б) одностороннее воздействие на аудиторию; в) передачу информации без обратной связи; г) скрытое управление партнёром.
Тема 7 «Механизмы перцепции»	4. Ритуальное общение направлено прежде всего на:
Тема 8 «Коммуникативная сторона общения»	а) решение конкретной задачи; б) формирование глубоких личных отношений; в) поддержание социальных связей и традиций; г) убеждение собеседника.
Тема 9 «Вербальная и невербальная коммуникация»	Тема 2. «Уровни и функции общения» 5. Прimitивный уровень общения характеризуется: а) глубоким сопереживанием; б) восприятием партнёра как объекта для получения выгоды; в) формальным соблюдением этикета; г) отношением к другому как к носителю уникальных качеств. 6. Функция общения, связанная с установлением и поддержанием контактов, называется: а) информационной; б) координационной; в) контактной (аффилиативной); г) побудительной. 7. Внутрличностный вид коммуникации — это: а) разговор с самим собой (интраперсональная коммуникация); б) беседа двух друзей; в) выступление перед аудиторией; г) переписка в мессенджере.

8. На каком уровне общения люди играют роли, скрывая свои истинные чувства за социально приемлемыми масками?

- а) манипулятивном;
- б) формальном (уровень масок);
- в) игровом;
- г) духовном.

9. Классическая модель коммуникативного акта включает следующие элементы:

- а) отправитель → кодирование → сообщение → канал → декодирование → получатель;
- б) мысль → слово → действие;
- в) субъект → объект → процесс;
- г) стимул → реакция.

10. Кодирование информации — это:

- а) расшифровка полученного сообщения;
- б) процесс преобразования мысли в знаковый символ (слово, жест);
- в) выбор канала связи;
- г) интерпретация смысла.

11. Обратная связь в общении выполняет функцию:

- а) инициации диалога;
- б) информирования о результате и коррекции собственного поведения;
- в) создания шума;
- г) завершения контакта.

12. Коммуникативный шум — это:

- а) громкая музыка во время разговора;
- б) любые факторы, искажающие или блокирующие передаваемое сообщение;
- в) шёпот собеседника;
- г) невербальные сигналы.

13. Интерактивная сторона общения — это:

- а) обмен информацией;
- б) организация совместной деятельности и взаимодействие;
- в) восприятие друг друга;
- г) передача эмоций.

14. Стратегия поведения в конфликте «выиграл — выиграл» соответствует стилю:

- а) соперничество;

- б) избегание;
- в) сотрудничество;
- г) приспособление.

15. В теории транзактного анализа состояние «Взрослый» характеризуется:

- а) эмоциями и желаниями;
- б) правилами и оценками;
- в) рациональным анализом реальности здесь и сейчас;
- г) критикой и нравоучениями.

16. Пространство, в котором происходит взаимодействие, влияя на его характер, изучает:

- а) кинесика;
- б) проксемика;
- в) паралингвистика;
- г) такесика.

17. Аттракция — это:

- а) процесс взаимного влияния людей друг на друга;
- б) возникновение привлекательности и положительной эмоциональной реакции на другого человека;
- в) логическое доказательство своей правоты;
- г) техника активного слушания.

18. Приём «зеркало отношений» (улыбка, открытая поза) основан на принципе:

- а) контраста;
- б) подобия и безопасности;
- в) авторитета;
- г) дефицита.

19. Имя человека является для него самым приятным звуком. Использование имени в разговоре — это приём, удовлетворяющий потребность...

- а) в признании индивидуальности;
- б) в критике;
- в) в доминировании;
- г) в молчании.

20. Compliment наиболее эффективен, если он:

- а) гиперболизирован и касается очевидных вещей;
- б) искренний, конкретный и относится к качествам, которые человек сам ценит;
- в) сказан публично большому количеству людей;

	г) содержит скрытую просьбу. 21. Перцепция в общении — это процесс: а) обмена сообщениями; б) построения совместных действий; в) взаимного восприятия, познания и понимания партнёров; г) управления поведением. 22. Эффект первичности означает, что: а) последняя информация о человеке самая важная; б) первое впечатление о человеке оказывает сильное влияние на последующее восприятие; в) красивая внешность затмевает все недостатки; г) общее мнение важнее частного. 23. Склонность объяснять поведение других их внутренними качествами (характером), недооценивая ситуационные факторы, называется: а) эффект ореола; б) стереотипизация; в) фундаментальная ошибка атрибуции; г) эмпатия. 24. Восприятие себя через то, как нас видят другие («социальное зеркало»), Ч. Кули назвал: а) социальным рефлексом; б) зеркальным «Я»; в) социальной ролью; г) идентичностью. 25. Установите соответствие: Механизм Определение 1. Идентификация А. Понимание эмоционального состояния другого. 2. Эмпатия Б. Приписывание причин поведению. 3. Каузальная атрибуция В. Уподобление себя другому. а) 1-В, 2-А, 3-Б; б) 1-А, 2-В, 3-Б; в) 1-Б, 2-А, 3-В; г) 1-В, 2-Б, 3-А. 26. Стереотипизация — это механизм, который: а) всегда приводит к ошибкам восприятия;
--	---

- б) упрощает сложный социальный мир, классифицируя людей по группам;
- в) требует глубокого анализа личности;
- г) исключает любую предвзятость.

27. Каузальная атрибуция чаще всего активизируется, когда:

- а) мы очень хорошо знаем человека;
- б) причина поведения другого нам не ясна;
- в) ситуация полностью предсказуема;
- г) мы наблюдаем за группой людей.

28. Рефлексия в общении — это:

- а) размышление о своих собственных мыслях;
- б) осознание того, как тебя воспринимает партнёр по общению;
- в) повторение слов собеседника;
- г) защита от критики.

29. Семантический барьер возникает из-за:

- а) плохого слуха;
- б) различий в толковании значений слов и символов;
- в) неприятного голоса собеседника;
- г) отсутствия зрительного контакта.

30. Что НЕ является средством преодоления коммуникативных барьеров?

- а) использование «Я-высказываний»;
- б) задавание уточняющих вопросов;
- в) повышение громкости голоса;
- г) проверка точности понимания (обратная связь).

31. Конгруэнтность — это:

- а) совпадение интересов двух людей;
- б) соответствие между вербальными и невербальными сигналами;
- в) умение красиво говорить;
- г) способность быстро менять тему.

32. Логический барьер в общении связан с:

- а) нарушением правил грамматики;
- б) различиями в системах аргументации и мышления;
- в) негативными эмоциями к собеседнику;
- г) посторонним шумом.

33. Кинесика изучает:

- а) прикосновения;
- б) организацию пространства;

- в) жесты, мимику, пантомимику;
- г) интонацию речи.

34. Какой тип дистанции (по Э. Холлу) составляет 45–120 см и используется при общении со знакомыми людьми?

- а) интимная;
- б) личная;
- в) социальная;
- г) публичная.

35. Паралингвистические средства — это:

- а) слова и предложения;
- б) походка и осанка;
- в) вокальные характеристики речи: тембр, громкость, высота, темп;
- г) взгляд и выражение глаз.

36. Открытые вопросы (начинающиеся со слов «что», «как», «почему») используются для:

- а) получения односложного ответа «да/нет»;
- б) контроля над собеседником;
- в) стимулирования развернутого ответа и сбора информации;
- г) окончания беседы.

37. Такесика — это область знаний, изучающая роль ... в общении.

- а) запахов;
- б) цвета одежды;
- в) прикосновений;
- г) времени.

38. Если человек дотрагивается до своего носа во время ответа, в языке жестов это часто интерпретируют как:

- а) признак уверенности;
- б) проявление радости;
- в) возможный сигнал неуверенности или обмана;
- г) желание чихнуть.

Ключи к тесту

1. в). 2 в) 3 а). 4 в). 5 б). 6 в). 7 а). 8 б). 9 а). 10 б).
11.б). 12 б). 13 б). 14 в). 15 в). 16 б). 17 б). 18 б). 19а).
20 б). 21 в). 22 б). 23 в). 24 б). 25 а). 26 б). 27 б). 28 б).
29 б). 30 в). 31 б).32 б). 33 в). 34 б). 35 в). 36 в). 37 в). 38в).

Тема 13 «Стили поведения в конфликтных ситуациях»	1. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся высокой напористостью и низким уровнем кооперативности («я выиграл — ты проиграл»), называется: а) сотрудничество; б) соперничество (конкуренция); в) компромисс; г) избегание.
Тема 14 «Манипуляции в общении и их виды»	
Тема 15 «Приёмы, техники, правила слушания и ведения беседы»	2. Стратегия «выиграл — выиграл», требующая максимального внимания как к своим интересам, так и к интересам партнёра, — это: а) приспособление; б) соперничество; в) сотрудничество; г) уклонение.
Тема 16 «Этика профессионального и делового общения»	3. Выбор стиля «приспособление» («я проиграл — ты выиграл») наиболее оправдан, когда: а) предмет спора чрезвычайно важен для вас; б) вы понимаете, что неправы, либо сохранение отношений важнее предмета спора; в) необходимо быстро принять решение; г) у вас есть власть над оппонентом.
	4. Компромисс отличается от сотрудничества тем, что он предполагает: а) полный отказ от своих интересов; б) взаимные уступки, при которых ни одна сторона не получает желаемого на 100%; в) совместный поиск принципиально нового решения; г) игнорирование проблемы.
	5. Ключевая особенность манипуляции как вида психологического воздействия заключается в том, что она: а) всегда является открытой и прямой; б) направлена исключительно на пользу жертвы; в) носит скрытый характер, и истинная цель манипулятора маскируется; г) используется только в политике.
	6. Техника «газлайтинг» — это вид манипуляции, целью которой является: а) вызвать чувство жалости; б) заставить жертву сомневаться в адекватности своего восприятия реальности;

	в) продемонстрировать свой авторитет; г) предложить выгодную сделку. 7. Манипуляция чувством вины часто выражается во фразах типа: а) «Я уверен, ты справишься»; б) «После всего, что я для тебя сделал...»; в) «Давай обсудим факты»; г) «Это твоё право». 8. Какое поведение НЕ является признаком манипуляции? а) использование двусмысленных комплиментов с последующим требованием; б) прямая и честная просьба; в) ссылка на мнимое большинство: «все так делают»; г) резкая смена настроения для получения желаемого. 9. Приём активного слушания, заключающийся в пересказе мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания, называется: а) уточнение; б) парафраз; в) резюме; г) молчание. 10. Техника «Я-высказывание» имеет структуру: а) «Ты всегда...» → «потому что...»; б) «Когда ты (факт)...», «я чувствую (эмоция)...», «потому что мне нужно (потребность)...»; в) «Мне кажется, ты должен...»; г) «Почему ты никогда не...». 11. Что отличает конструктивную критику от деструктивной? а) критика личности, а не поступка; б) публичное обсуждение ошибок человека; в) фокус на конкретном поведении и его последствиях с предложением улучшения; г) эмоциональная оценка действий. 12. Открытые вопросы (начинающиеся со слов «что», «как», «почему») используются для: а) получения ответа «да/нет»; б) завершения разговора; в) стимулирования развёрнутого ответа и сбора информации;
--	---

	г) давления на собеседника. 13. Раппорт в общении — это: а) спор о фактах; б) состояние доверия и взаимопонимания, создаваемое через подстройку к собеседнику; в) официальный протокол встречи; г) техника перебивания. 14. Ситуация, когда личные интересы сотрудника могут повлиять на объективность выполнения им профессиональных обязанностей, называется: а) дедлайн; б) конфликт интересов; в) мозговой штурм; г) обратная связь. 15. Принцип конфиденциальности в деловой этике означает: а) необходимость делиться всей информацией с коллегами; б) неразглашение служебной и коммерческой тайны; в) запрет на личное общение на работе; г) публикацию всех отчётов в открытом доступе. 16. Этичный комплимент коллеге должен быть: а) гиперболизированным и касаться внешности; б) искренним, уместным и касаться профессиональных качеств; в) сказан публично, чтобы смутить человека; г) завуалированной просьбой. 17. Подарок должностному лицу может расцениваться как взятка, если: а) он преподнесён публично на официальном мероприятии; б) его стоимость незначительна; в) он связан с получением какой-либо услуги или преференции в ответ; г) это сувенир с логотипом компании. 18. Сотрудник постоянно опаздывает на работу. Руководитель вызывает его и говорит: «Ваши опоздания срывают утренние планёрки и создают дополнительную нагрузку на команду. Я бы хотел понять, с чем это связано, и найти решение». Этот подход демонстрирует: а) стиль конкуренции и манипулирование; б) применение «Я-высказывания» и переход к сотрудничеству;
--	---

- в) пассивное избегание конфликта;
- г) деструктивную критику.

19. Во время переговоров партнёр говорит: «Это наше последнее предложение, решайте прямо сейчас, завтра такой цены уже не будет!». Это пример:

- а) эмпатического слушания;
- б) создания искусственного дефицита для манипуляции;
- в) открытого вопроса;
- г) соблюдения профессиональной этики.

20. Какой барьер слушания возникает, когда мы обдумываем свой ответ, вместо того чтобы слушать собеседника?

- а) физический шум;
- б) семантический барьер;
- в) внутренний диалог / преждевременная оценка;
- г) информационный перегруз.

21. Установите соответствие между стилем поведения в конфликте и его описанием:

Стиль Описание

- 1. Избегание А. «Мы оба немного выиграем и немного проиграем».
- 2. Компромисс Б. «Давай забудем об этом и сменим тему».
- 3. Приспособление В. «Пусть будет по-твоему, лишь бы не было ссоры».

- а) 1-Б, 2-А, 3-В;
- б) 1-А, 2-Б, 3-В;
- в) 1-В, 2-А, 3-Б;
- г) 1-Б, 2-В, 3-А.

22. Невербальный сигнал, противоречащий словам (например, человек говорит «я рад вас видеть», но стоит в закрытой позе и отводит взгляд), нарушает принцип...

- а) конгруэнтности;
- б) аттракции;
- в) ассертивности;
- г) пунктуальности.

23. Главный инструмент защиты от большинства манипуляций — это:

- а) ответная агрессия;
- б) полное доверие всем людям;

	в) осознание факта манипуляции и умение сказать твёрдое «нет» без лишних объяснений; г) немедленное прекращение любого общения. 24. Деловой этикет предписывает начинать телефонный разговор с: а) изложения своей проблемы; б) представления себя и своей компании; в) вопроса «Вы заняты?»; г) шуток для разрядки обстановки. 25. Способность отстаивать свои права и границы, уважая при этом права других, называется: а) агрессивностью; б) пассивностью; в) ассертивностью; г) манипулятивностью. Ключи к тесту 1. б). 2.в). 3 б). 4 б). 5 в). 6 б). 7 б). 8 б). 9 б). 10 б). 11 в). 12 в). 13 б). 14 б). 15 б). 16 б). 17 в). 18 б). 19 б). 20 в). 21 а).22 а).23 в). 24 б). 25 в).
--	--

Вопросы к зачету

Контролируемые компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Перечень вопросов:

1. Что такое общение с точки зрения психологии? Назовите его ключевые функции (коммуникативная, интерактивная, перцептивная).
2. Раскройте структуру коммуникативного акта по модели Г. Лассуэлла («кто — что сообщает — по какому каналу — кому — с каким эффектом»).
3. В чём разница между понятиями «общение», «коммуникация» и «взаимодействие»?
4. Охарактеризуйте три стороны общения: обмен информацией, организация взаимодействия и восприятие людьми друг друга.
5. Какую роль играют знаки и символы в процессе коммуникации? Приведите примеры вербальных и невербальных знаковых систем.
6. Какие основные каналы невербальной коммуникации вы знаете (кинесика, проксемика, такесика, паралингвистика)? Дайте краткую характеристику каждому.
7. Проксемика: зоны межличностной дистанции (интимная, личная, социальная, публичная). Как их нарушение влияет на ход беседы?
8. Язык тела: о чём могут говорить открытые и закрытые позы, скрещённые руки, положение ног?
9. Зрительный контакт: его функции (информационная, регулятивная, эмоциональная) и культурные различия в восприятии.
10. Пара- и экстралингвистика: как интонация, темп речи, паузы и вздохи меняют смысл сказанного слова?
11. Барьеры эффективного слушания (дистракторы, предвзятость, обдумывание своего ответа). Как их преодолевать?
12. Активное слушание: приёмы «эхо» (повторение последних слов), «парафраз» (пересказ своими словами) и резюмирование. Когда их уместно применять?
13. Техника «Я-высказываний»: её структура и преимущество перед «Ты-высказываниями» в конфликтных ситуациях.
14. Роль вопросов в диалоге. Классификация вопросов (открытые/закрытые, риторические, наводящие) и их стратегическое использование.
15. Что такое конгруэнтность в общении? Опишите последствия расхождения между вербальными и невербальными сигналами.
16. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны», «стереотипизации». Приведите примеры из жизни.

17. Каузальная атрибуция: как мы объясняем причины поведения других людей (внутренние и внешние факторы)?
18. Стереотипы и предрассудки в общении: механизмы формирования и способы преодоления.
19. Идентификация, эмпатия и рефлексия как способы познания другого человека. В чём их принципиальные отличия?
20. Первое впечатление: какие факторы на него влияют и насколько оно устойчиво?
21. Стили поведения в конфликте (по Томасу-Килманну): соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Плюсы и минусы каждого.
22. Манипуляция как вид скрытого психологического воздействия. Основные мишени манипуляторов (чувство вины, страх, тщеславие).
23. Газлайтинг: признаки и методы противодействия. Как защитить своё восприятие реальности?
24. Конструктивные и деструктивные конфликты. При каких условиях ссора может пойти на пользу отношениям?
25. Техники психологической самообороны от агрессии и словесных нападок.
26. Коммуникативные навыки и коммуникативная компетентность: из чего они состоят?
27. Экстраверсия и интроверсия: особенности стиля общения и источники энергии разных типов личности.
28. Эмпатия как профессионально важное качество. Виды эмпатии (когнитивная, эмоциональная, сострадательная).
29. Ассертивность: золотая середина между пассивностью и агрессией. Права ассертивного человека.
30. Как самооценка и уровень притязаний влияют на поведение человека в общении?
31. Природа конфликта. Что такое конфликт? Его структура (участники, объект, инцидент), функции (деструктивные и конструктивные) и динамика развития.
32. Типология конфликтов. Межличностные, внутриличностные, межгрупповые, организационные. У каждого типа свои особенности.
33. Стратегии поведения в конфликте. Классическая модель Томаса-Килманна: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.
34. Управление и разрешение конфликтов. Переговоры как основной инструмент. Медиация (посредничество). Техники деэскалации.
35. Профилактика конфликтов. Как создавать среду и выстраивать коммуникацию так, чтобы минимизировать вероятность серьёзных столкновений.
36. Эмоциональные: игра на чувстве вины («Я столько для тебя сделал...»), жалости («У всех всё хорошо, только у меня...»), страха или тщеславия (лесть).

37. Роли жертвы или спасателя: создание ситуации, где манипулятор выглядит либо страдальцем, требующим помощи, либо благодетелем, который ждёт ответной услуги.
38. Этика делового общения
39. Этика удалённой работы: стирание границ между личным и рабочим временем, культура «быстрого ответа», цифровой этикет видеозвонков (включённая камера, фон).
41. Разнообразие и инклюзивность: уважение к культурным различиям, избегание стереотипов и дискриминационных шуток.
42. Корпоративная социальная ответственность

Заведующий кафедрой _____/Кутепова Л.М./
(подпись)

Итоговый тест

Семестр: __3__

Контролируемые компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Итоговый тест

Часть 1. Вопросы с выбором одного правильного ответа

1. Какая из трёх сторон общения отвечает за обмен информацией?
 - а) интерактивная;
 - б) коммуникативная;
 - в) перцептивная;
 - г) экспрессивная.
2. Уровень общения, на котором партнёры воспринимают друг друга как уникальных личностей и стремятся к взаимопониманию, называется:
 - а) манипулятивным;
 - б) примитивным;
 - в) формальным (уровень масок);
 - г) гуманистическим.
3. Стил ь поведения в конфликте «выиграл — выиграл», направленный на полное удовлетворение интересов обеих сторон, это:
 - а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) избегание;
 - г) соперничество.
4. Процесс приписывания причин поведению другого человека при недостатке информации называется:

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) каузальная атрибуция;
- г) рефлексия.

5. Какой вид дистанции (по Э. Холлу) составляет от 0 до 45 см и предназначен для самых близких людей?

- а) социальная;
- б) личная;
- в) публичная;
- г) интимная.

6. Приём активного слушания, заключающийся в пересказе слов собеседника своими словами для проверки понимания, — это:

- а) уточнение;
- б) парафраз;
- в) резюме;
- г) молчание.

7. Манипуляция чувством страха чаще всего использует фразу:

- а) «Я уверен в твоих силах»;
- б) «Если ты не сделаешь этого, то...»;
- в) «Давай обсудим это спокойно»;
- г) «Это твоё личное дело».

8. Что является главным инструментом ассертивного (уверенного) поведения?

- а) агрессия и давление;
- б) пассивное согласие;
- в) использование «Я-высказываний» и умение говорить «нет»;
- г) скрытые намёки.

9. Семантический барьер в коммуникации возникает из-за:

- а) плохого слуха у собеседника;
- б) различий в толковании значений слов;

- в) постороннего шума в помещении;
- г) отсутствия зрительного контакта.

10. Этика профессионального общения требует неразглашения:

- а) личной жизни коллег;
- б) служебной и коммерческой тайны;
- в) своего мнения о руководстве;
- г) общеизвестных фактов.

Часть 2. Установление соответствия

11. Установите соответствие между функцией общения и её содержанием:

Функция	Содержание
---------	------------

- | | |
|-------------------------------|---|
| А. Регулятивная | 1. Формирование и изменение психики человека. |
| Б. Аффективно-коммуникативная | 2. Организация совместной деятельности. |
| В. Социализирующая | 3. Обмен эмоциями и чувствами. |

- а) А-2, Б-3, В-1;
- б) А-1, Б-2, В-3;
- в) А-3, Б-1, В-2;
- г) А-2, Б-1, В-3.

12. Установите соответствие между видом барьера и его примером:

Вид барьера	Пример
-------------	--------

- | | |
|------------------|--|
| А. Фонетический | 1. Разное понимание смысла слова «успех». |
| Б. Логический | 2. Нечёткая дикция или слишком быстрая речь. |
| В. Семантический | 3. Несовпадение логики доказательств у собеседников. |

- а) А-2, Б-3, В-1;
- б) А-1, Б-2, В-3;
- в) А-3, Б-1, В-2;

г) А-2, Б-1, В-3.

13. Установите соответствие между механизмом социальной перцепции и его определением:

Механизм Определение

А. Идентификация 1. Способность сопереживать, чувствовать состояние другого.

Б. Эмпатия 2. Приписывание причин поступкам людей.

В. Каузальная атрибуция 3. Уподобление себя другому человеку.

а) А-3, Б-1, В-2;

б) А-1, Б-3, В-2;

в) А-2, Б-1, В-3;

г) А-3, Б-2, В-1.

14. Установите соответствие между стилем поведения в конфликте (Томас-Килманн) и его характеристикой:

Стиль Характеристика

А. Избегание 1. Низкая напористость и высокая кооперативность (уступка).

Б. Приспособление 2. Низкая напористость и низкая кооперативность (уход).

В. Компромисс 3. Средние показатели напористости и кооперативности.

а) А-2, Б-1, В-3;

б) А-1, Б-2, В-3;

в) А-3, Б-1, В-2;

г) А-2, Б-3, В-1.

15. Установите соответствие между типом вопроса и его целью:

Тип вопроса Цель

А. Открытый 1. Получить подтверждение или быстрый ответ «да/нет».

Б. Закрытый 2. Заставить собеседника усомниться в своей правоте.

В. Риторический 3. Стимулировать развёрнутое рассуждение.

- а) А-3, Б-1, В-2;
- б) А-1, Б-3, В-2;
- в) А-3, Б-2, В-1;
- г) А-2, Б-1, В-3.

16. Установите соответствие между элементом модели Шеннона-Уивера и его ролью:

Элемент Роль

А. Кодирование 1. Получатель сообщения.

Б. Декодирование 2. Преобразование мысли в символы (слова).

В. Адресат 3. Интерпретация символов обратно в мысль.

- а) А-2, Б-3, В-1;
- б) А-3, Б-2, В-1;
- в) А-1, Б-2, В-3;
- г) А-2, Б-1, В-3.

Часть 3. Установление правильной последовательности

17. Расположите этапы конструктивной критики в правильном порядке:

Выражение готовности помочь.

Описание конкретного факта без оценок.

Предложение альтернативного решения.

Объяснение последствий данного факта.

- а) 2–4–3–1;
- б) 1–2–3–4;
- в) 4–2–1–3;
- г) 2–1–4–3.

18. Расположите стадии развития конфликта в хронологическом порядке:

Эскалация (нарастание напряжения).

Послеконфликтный этап (анализ последствий).

Латентный период (предконфликтная ситуация).

Открытое столкновение (инцидент).

а) 3–4–1–2;

б) 1–3–4–2;

в) 3–1–4–2;

г) 4–3–1–2.

19. Расположите фазы проведения деловой беседы в логической последовательности:

Принятие решения и завершение.

Постановка проблемы и аргументация.

Начало беседы (приветствие, создание атмосферы).

Выслушивание контраргументов.

а) 3–2–4–1;

б) 2–3–1–4;

в) 3–4–2–1;

г) 1–2–3–4.

20. Расположите структуру техники «Я-высказывание» в правильном порядке:

Описание своих чувств.

Конкретная просьба или желаемое действие.

Безоценочное описание факта-ситуации.

Указание на причину (связь факта и чувства).

а) 3–1–4–2;

б) 1–3–2–4;

в) 3–4–1–2;

г) 2–3–1–4.

Ключи оценивания

№ задания	Верный ответ
Часть 1 с выбором ответа	
1.	Б
2.	Г
3.	Б
4.	В
5.	Г
6.	Б
7.	Б
8.	В
9.	Б
10.	Б
Часть 2. Установление соответствия	
11.	А
12.	А
13.	А
14.	А
15.	А
16.	А
Часть 3. Установление правильной последовательности	

17.	A
18.	A
19.	A
20.	A