



Министерство здравоохранения Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Рязанский государственный медицинский университет
имени академика И.П. Павлова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

Утверждено решением ученого совета
Протокол № 10 от 21.05.2024 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине	ОГСЭ.05 Психология общения
Образовательная программа	Основная профессиональная образовательная программа - программа подготовки специалистов среднего звена по специальности 33.02.01 Фармация
Квалификация	Фармацевт
Форма обучения	Очная

Разработчик (и): кафедра общей и специальной психологии с курсом педагогики

ИОФ	Ученая степень, ученое звание	Место работы (организация)	Должность
М.Н. Котлярова	канд.психол.наук, доцент	ФГБОУ ВО РязГМУ им. И.П. Павлова	Доцент

Рецензент (ы):

ИОФ	Ученая степень, ученое звание	Место работы (организация)	Должность
М.Г. Гераськина	канд.психол.наук	ФГБОУ ВО РГУ им. С.А. Есенина	доцент
М.Н. Дмитриева	канд.пед.наук, доцент	ФГБОУ ВО РязГМУ им. И.П. Павлова	доцент

Одобрено учебно-методической комиссией по специальностям Фармация и
Промышленная фармация
Протокол № 5 от 23.04. 2024 г.

Одобрено учебно-методическим советом.
Протокол № 7 от 25.04. 2024г.

1. Паспорт комплекта оценочных материалов

1.1. Комплект оценочных материалов (далее – КОМ) предназначен для оценки планируемых результатов освоения рабочей программы дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

1.2. КОМ включает задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Общее количество заданий и распределение заданий по типам и компетенциям:

Код и наименование компетенции	Количество заданий закрытого типа	Количество заданий открытого типа
ПК 1.3 Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента ПК 1.4 Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций ПК 1.5 Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента	40	20
ОК-01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК-02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК-04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК-05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК-06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	40	20
Итого	80	40

**2. Задания всех типов, позволяющие осуществлять оценку всех компетенций, установленных рабочей программой дисциплины
ОГСЭ.05 Психология общения**

Код и наименование компетенции	№ п/п	Задание с инструкцией								
ПК 1.3 Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента ПК 1.4 Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям		Задания закрытого типа на установление последовательности или соответствия								
	1.	Сопоставьте виды невербальной коммуникации с их примерами: <table border="1" data-bbox="539 456 1794 624"> <tr> <td>1) Взгляд в глаза</td> <td>а) Мимика</td> </tr> <tr> <td>2) Поднятие руки</td> <td>б) Жесты</td> </tr> <tr> <td>3) Осанка</td> <td>в) Поза</td> </tr> <tr> <td>4) Улыбка</td> <td>г) Контакт глаз</td> </tr> </table>	1) Взгляд в глаза	а) Мимика	2) Поднятие руки	б) Жесты	3) Осанка	в) Поза	4) Улыбка	г) Контакт глаз
	1) Взгляд в глаза	а) Мимика								
	2) Поднятие руки	б) Жесты								
	3) Осанка	в) Поза								
	4) Улыбка	г) Контакт глаз								
	2.	Сопоставьте виды общения с их характеристиками: <table border="1" data-bbox="539 663 1771 831"> <tr> <td>1) Вербальное</td> <td>а) Использование слов</td> </tr> <tr> <td>2) Невербальное</td> <td>б) Использование текста</td> </tr> <tr> <td>3) Письменное</td> <td>в) Использование электронных средств</td> </tr> <tr> <td>4) Электронное</td> <td>г) Использование жестов и мимики</td> </tr> </table>	1) Вербальное	а) Использование слов	2) Невербальное	б) Использование текста	3) Письменное	в) Использование электронных средств	4) Электронное	г) Использование жестов и мимики
	1) Вербальное	а) Использование слов								
	2) Невербальное	б) Использование текста								
	3) Письменное	в) Использование электронных средств								
4) Электронное	г) Использование жестов и мимики									
3.	Сопоставьте элементы публичного выступления с их функциями: <table border="1" data-bbox="539 871 1794 1038"> <tr> <td>1) Вступление</td> <td>а) Подведение итогов и заключительные слова</td> </tr> <tr> <td>2) Основная часть</td> <td>б) Основные аргументы и доказательства</td> </tr> <tr> <td>3) Заключение</td> <td>в) Ответы на вопросы аудитории</td> </tr> <tr> <td>4) Вопросы и ответы</td> <td>г) Приветствие и представление темы</td> </tr> </table>	1) Вступление	а) Подведение итогов и заключительные слова	2) Основная часть	б) Основные аргументы и доказательства	3) Заключение	в) Ответы на вопросы аудитории	4) Вопросы и ответы	г) Приветствие и представление темы	
1) Вступление	а) Подведение итогов и заключительные слова									
2) Основная часть	б) Основные аргументы и доказательства									
3) Заключение	в) Ответы на вопросы аудитории									
4) Вопросы и ответы	г) Приветствие и представление темы									
4.	Сопоставьте виды делового общения с их примерами: <table border="1" data-bbox="539 1078 1794 1326"> <tr> <td>1) Вербальное общение</td> <td>а) Звонок по телефону</td> </tr> <tr> <td>2) Невербальное общение</td> <td>б) Жесты и мимика</td> </tr> <tr> <td>3) Письменное общение</td> <td>в) Личная беседа</td> </tr> <tr> <td>4) Телефонное общение</td> <td>г) Деловая переписка</td> </tr> </table>	1) Вербальное общение	а) Звонок по телефону	2) Невербальное общение	б) Жесты и мимика	3) Письменное общение	в) Личная беседа	4) Телефонное общение	г) Деловая переписка	
1) Вербальное общение	а) Звонок по телефону									
2) Невербальное общение	б) Жесты и мимика									
3) Письменное общение	в) Личная беседа									
4) Телефонное общение	г) Деловая переписка									
5.	Сопоставьте виды обратной связи с их описаниями: <table border="1" data-bbox="539 1366 1794 1450"> <tr> <td>1) Позитивная обратная связь</td> <td>а) Критика с предложениями по улучшению</td> </tr> </table>	1) Позитивная обратная связь	а) Критика с предложениями по улучшению							
1) Позитивная обратная связь	а) Критика с предложениями по улучшению									

<p>медицинских организаций</p> <p>ПК 1.5</p> <p>Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента</p>		2) Негативная обратная связь	б) Замечания и негативные оценки		
		3) Конструктивная критика	в) Похвала и одобрение		
		4) Деструктивная критика	г) Критика без предложений по улучшению		
	6.	Сопоставьте виды деловых переговоров с их характеристиками:			
		1) Конфликтные переговоры	а) Поиск взаимовыгодных решений		
		2) Кооперативные переговоры	б) Преобладание одной стороны		
		3) Компромиссные переговоры	в) Преодоление разногласий и споров		
		4) Доминирующие переговоры	г) Уступки и взаимные соглашения		
	7.	Сопоставьте принципы делового этикета с их примерами:			
		1) Приходить вовремя на встречи	а) Вежливость		
		2) Сохранять секретность информации	б) Пунктуальность		
		3) Проявлять уважение к собеседнику	в) Конфиденциальность		
		4) Соответствовать деловому дресс-коду	г) Опрятность		
8.	Сопоставьте виды слушания с их характеристиками:				
	1) Полное внимание и понимание чувств собеседника	а) Активное слушание			
	2) Внимание к словам без активного участия	б) Пассивное слушание			

		3) Анализ и оценка сказанного	в) Эмпатическое слушание
		4) Внимательное восприятие с обратной связью	г) Критическое слушание
	9.	Сопоставьте виды коммуникационных барьеров с их примерами:	
		1) Различия в языке и терминах	а) Лингвистические барьеры
		2) Проблемы с оборудованием связи	б) Культурные барьеры
		3) Различия в культурных нормах и ценностях	в) Физические барьеры
		4) Личные предубеждения и страхи	г) Психологические барьеры
	10.	Сопоставьте методы разрешения конфликтов с их описаниями:	
		1) Привлечение нейтральной стороны для помощи	а) Переговоры
		2) Прямое обсуждение разногласий между сторонами	б) Медиация
		3) Уклонение от конфликта	в) Арбитраж
		4) Принятие решения третьей стороной	г) Избегание
	11.	Сопоставьте виды социальных ролей с их характеристиками:	
		1) Организация и управление группой	а) Лидер
		2) Выполнение задач и поручений	б) Исполнитель
		3) Предоставление экспертных знаний	в) Координатор

		4) Координация действий и ресурсов	г) Консультант
	12.	Сопоставьте виды деловой переписки с их примерами:	
		1) Официальное письменное сообщение	а) Деловое письмо
		2) Внутренняя служебная записка	б) Электронная почта
		3) Электронное сообщение	в) Меморандум
		4) Отчет о выполненной работе	г) Докладная записка
	13.	Сопоставьте типы лидерства с их описаниями:	
		1) Принятие решений единолично	а) Либеральный лидер
		2) Вовлечение команды в процесс принятия решений	б) Авторитарный лидер
		3) Минимальное вмешательство в процесс	в) Харизматический лидер
		4) Влияние за счет личных качеств	г) Демократический лидер
	14.	Сопоставьте виды делового общения с их характеристиками:	
		1) Официальное взаимодействие по правилам	а) Неформальное общение
		2) Личное и дружеское взаимодействие	б) Невербальное общение
		3) Общение с использованием слов	в) Формальное общение
		4) Общение с использованием жестов и мимики	г) Вербальное общение
	15.	Сопоставьте виды мотивации с их примерами:	

		1) Стремление избежать наказания	а) Внутренняя мотивация	
		2) Интерес к выполнению задачи	б) Внешняя мотивация	
		3) Поощрение и награды	в) Позитивная мотивация	
		4) Влияние извне, например, давление начальства	г) Негативная мотивация	
	16.	Сопоставьте виды конфликтов с их примерами:		
		1) Конфликт между двумя или более людьми	а) Межличностный конфликт	
		2) Конфликт внутри одной группы	б) Внутригрупповой конфликт	
		3) Конфликт между разными группами	в) Межгрупповой конфликт	
		4) Конфликт внутри личности, например, моральные дилеммы	г) Внутриличностный конфликт	
	17.	Сопоставьте типы общения с их определениями:		
		1) Общение между двумя или несколькими людьми на личном уровне	а) Межличностное общение	
		2) Общение в рамках большой группы или аудитории	б) Групповое общение	
		3) Общение в рабочих или профессиональных контекстах	в) Массовое общение	
		4) Общение среди небольшой группы людей, взаимодействующих	г) Деловое общение	

		лицом к лицу	
		Сопоставьте уровни общения с их характеристиками:	
	18.	1) Влияние общих культурных ценностей и норм на общение	а) Социальный уровень
		2) Взаимодействие, основанное на биологических потребностях	б) Психологический уровень
		3) Социальные нормы и ожидания, регулирующие общение	в) Культурный уровень
		4) Взаимодействие, зависящее от личных психологических особенностей	г) Биологический уровень
		Сопоставьте стили управления конфликтом с их описаниями:	
	19.	1) Уход от конфликта без его разрешения	а) Приспособление
		2) Подстройка под требования другой стороны	б) Избегание
		3) Стремление к достижению своих целей любой ценой	в) Сотрудничество
		4) Совместное решение проблемы с учетом интересов всех сторон	г) Соперничество
		Сопоставьте типы лидерства с их характеристиками:	
	20.	1) Лидер, который принимает решения единолично и требует подчинения	а) Авторитарный лидер

	2) Лидер, который вдохновляет и мотивирует своим примером	б) Демократический лидер	
	3) Лидер, который принимает решения совместно с группой	в) Либеральный лидер	
	4) Лидер, который предоставляет группе полную свободу действий	г) Харизматический лидер	
Задания открытого типа с развернутым ответом			
1.	Каковы основные элементы структуры общения?		
2.	Какие функции выполняет общение в человеческой деятельности?		
3.	Какие виды общения существуют и каковы их основные характеристики?		
4.	Что такое невербальная коммуникация и какие её основные средства?		
5.	Каковы основные барьеры общения и способы их преодоления?		
6.	Какие этапы включают деловые переговоры?		
7.	Какие навыки необходимы для эффективного слушания?		
8.	Что такое вербальный этикет и каковы его основные правила?		
9.	Какие принципы эффективного делового общения вы знаете?		
10.	Что такое интерактивная сторона общения и в чем ее значение?		
11.	Какие существуют стили общения и как они влияют на коммуникацию?		
12.	Каковы особенности межкультурного общения?		
13.	Какие факторы влияют на восприятие информации в общении?		
14.	Каковы основные задачи делового общения?		
15.	Какие методы разрешения конфликтов вы знаете?		
16.	Что такое активное слушание и какие техники включаются в этот процесс?		
17.	Какие особенности имеет деловое общение в письменной форме?		
18.	Что такое социальная роль и как она влияет на общение?		
19.	Какие функции выполняет обратная связь в процессе общения?		
20.	Каковы основные принципы ведения деловых переговоров?		

Задания с выбором одного или нескольких ответов	
1.	<p>Какое из перечисленных утверждений лучше всего описывает невербальную коммуникацию?</p> <p>А). Она включает только жесты. Б). Она включает жесты, мимику, позы и контакт глаз. В). Она включает только мимику. Г). Она включает только позы.</p>
2.	<p>Что из перечисленного является основным фактором успешности установления контакта?</p> <p>А). Место встречи. Б). Время встречи. В). Взаимное восприятие и понимание. Г). Использование технических средств.</p>
3.	<p>Какой из видов общения не относится к деловому общению?</p> <p>А). Производственное. Б). Коммерческое. В). Научное. Г). Семейное.</p>
4.	<p>Что означает термин "обратная связь" в контексте общения?</p> <p>А). Передача информации от одного человека к другому. Б). Процесс получения ответа или реакции на сообщение. В). Монолог. Г). Молчание в ответ на сообщение.</p>
5.	<p>Какой из следующих аспектов НЕ является характеристикой делового общения?</p> <p>А). Ориентация на результат. Б). Использование профессионального языка. В). Личное удовольствие. Г). Стремление к сотрудничеству.</p>
6.	<p>Какой этап не является частью публичного выступления?</p> <p>А). Подготовка. Б). Основная часть. В). Отвлечение внимания. Г). Заключение.</p>
7.	<p>Что такое невербальная коммуникация?</p> <p>А). Общение без использования слов.</p>

	<p>Б). Общение только с использованием слов.</p> <p>В). Общение в письменной форме.</p> <p>Г). Телефонное общение.</p>
8.	<p>Какое из следующих утверждений верно для делового этикета?</p> <p>А). Использование сленга приветствуется.</p> <p>Б). Важна формальность и уважение.</p> <p>В). Можно прерывать собеседника.</p> <p>Г). Важно выражать личные эмоции.</p>
9.	<p>Каковы основные этапы переговорного процесса?</p> <p>А). Подготовка, вступление, заключение.</p> <p>Б). Подготовка, обсуждение, заключение.</p> <p>В). Вступление, обсуждение, завершение.</p> <p>Г). Все вышеперечисленное.</p>
10.	<p>Какое из утверждений не соответствует характеристике делового совещания?</p> <p>А). Совещание имеет четкую повестку.</p> <p>Б). На совещании принимаются решения.</p> <p>В). Совещание проводится в неформальной обстановке.</p> <p>Г). Участники совещания готовятся заранее.</p>
11.	<p>Какое из перечисленных утверждений лучше всего описывает перцептивную сторону общения?</p> <p>А). Восприятие и понимание партнёра.</p> <p>Б). Обмен информацией.</p> <p>В). Управление поведением.</p> <p>Г). Передача инструкций.</p>
12.	<p>Какое из нижеперечисленных качеств не относится к эффективному деловому общению?</p> <p>А). Умение слушать.</p> <p>Б). Ясность речи.</p> <p>В). Агрессивность.</p> <p>Г). Умение задавать вопросы.</p>
13.	<p>Какое из утверждений верно для понятия "вербальный этикет"?</p> <p>А). Включает только формальные приветствия.</p> <p>Б). Включает как формальные, так и неформальные выражения.</p> <p>В). Не включает прощания.</p> <p>Г). Включает только письменные обращения.</p>

	<p>14. Что из перечисленного является примером невербального общения? А). Письмо. Б). Электронная почта. В). Улыбка. Г). Телефонный разговор.</p>
	<p>15. Какое утверждение лучше всего описывает интерактивную сторону общения? А). Умение говорить. Б). Взаимодействие и координация действий. В). Восприятие информации. Г). Использование жестов.</p>
	<p>16. Что из нижеперечисленного не является характеристикой делового этикета в разных странах? А). Различия в приветствиях. Б). Различия в ведении переговоров. В). Различия в организационной структуре. Г). Различия в использовании жестов.</p>
	<p>17. Какой из перечисленных факторов меньше всего влияет на восприятие собеседника? А). Одежда. Б). Громкость голоса. В). Содержание речи. Г). Место встречи.</p>
	<p>18. Что из перечисленного является основной функцией обратной связи в общении? А). Похвала и критика. Б). Обмен информацией. В). Координация действий. Г). Мотивация партнёра.</p>
	<p>19. Какое утверждение наиболее точно описывает понятие "временной аспект общения"? А). Всегда использовать короткие фразы Б). Учитывать оптимальное время для общения. В). Говорить медленно и чётко. Г). Использовать только письменные формы общения.</p>
	<p>20. Что из нижеперечисленного не является задачей делового совещания? А). Обсуждение проектов. Б). Принятие решений.</p>

		В). Установление личных отношений. Г). Координация действий.								
Код и наименование компетенции	№ п/п	Задание с инструкцией								
ОК-01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК-02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК-04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК-05		Задания закрытого типа на установление последовательности или соответствия								
	21.	Сопоставьте виды невербальной коммуникации с их примерами: <table border="1"> <tr> <td>1) Взгляд в глаза</td> <td>а) Мимика</td> </tr> <tr> <td>2) Поднятие руки</td> <td>б) Жесты</td> </tr> <tr> <td>3) Осанка</td> <td>в) Поза</td> </tr> <tr> <td>4) Улыбка</td> <td>г) Контакт глаз</td> </tr> </table>	1) Взгляд в глаза	а) Мимика	2) Поднятие руки	б) Жесты	3) Осанка	в) Поза	4) Улыбка	г) Контакт глаз
	1) Взгляд в глаза	а) Мимика								
	2) Поднятие руки	б) Жесты								
	3) Осанка	в) Поза								
	4) Улыбка	г) Контакт глаз								
	22.	Сопоставьте виды общения с их характеристиками: <table border="1"> <tr> <td>1) Вербальное</td> <td>а) Использование слов</td> </tr> <tr> <td>2) Невербальное</td> <td>б) Использование текста</td> </tr> <tr> <td>3) Письменное</td> <td>в) Использование электронных средств</td> </tr> <tr> <td>4) Электронное</td> <td>г) Использование жестов и мимики</td> </tr> </table>	1) Вербальное	а) Использование слов	2) Невербальное	б) Использование текста	3) Письменное	в) Использование электронных средств	4) Электронное	г) Использование жестов и мимики
	1) Вербальное	а) Использование слов								
	2) Невербальное	б) Использование текста								
	3) Письменное	в) Использование электронных средств								
4) Электронное	г) Использование жестов и мимики									
23.	Сопоставьте элементы публичного выступления с их функциями: <table border="1"> <tr> <td>1) Вступление</td> <td>а) Подведение итогов и заключительные слова</td> </tr> <tr> <td>2) Основная часть</td> <td>б) Основные аргументы и доказательства</td> </tr> <tr> <td>3) Заключение</td> <td>в) Ответы на вопросы аудитории</td> </tr> <tr> <td>4) Вопросы и ответы</td> <td>г) Приветствие и представление темы</td> </tr> </table>	1) Вступление	а) Подведение итогов и заключительные слова	2) Основная часть	б) Основные аргументы и доказательства	3) Заключение	в) Ответы на вопросы аудитории	4) Вопросы и ответы	г) Приветствие и представление темы	
1) Вступление	а) Подведение итогов и заключительные слова									
2) Основная часть	б) Основные аргументы и доказательства									
3) Заключение	в) Ответы на вопросы аудитории									
4) Вопросы и ответы	г) Приветствие и представление темы									
24.	Сопоставьте виды делового общения с их примерами: <table border="1"> <tr> <td>1) Вербальное общение</td> <td>а) Звонок по телефону</td> </tr> <tr> <td>2) Невербальное общение</td> <td>б) Жесты и мимика</td> </tr> <tr> <td>3) Письменное общение</td> <td>в) Личная беседа</td> </tr> <tr> <td>4) Телефонное общение</td> <td>г) Деловая переписка</td> </tr> </table>	1) Вербальное общение	а) Звонок по телефону	2) Невербальное общение	б) Жесты и мимика	3) Письменное общение	в) Личная беседа	4) Телефонное общение	г) Деловая переписка	
1) Вербальное общение	а) Звонок по телефону									
2) Невербальное общение	б) Жесты и мимика									
3) Письменное общение	в) Личная беседа									
4) Телефонное общение	г) Деловая переписка									
25.	Сопоставьте виды обратной связи с их описаниями: <table border="1"> <tr> <td>1) Позитивная обратная связь</td> <td>а) Критика с предложениями по улучшению</td> </tr> <tr> <td>2) Негативная обратная связь</td> <td>б) Замечания и негативные оценки</td> </tr> </table>	1) Позитивная обратная связь	а) Критика с предложениями по улучшению	2) Негативная обратная связь	б) Замечания и негативные оценки					
1) Позитивная обратная связь	а) Критика с предложениями по улучшению									
2) Негативная обратная связь	б) Замечания и негативные оценки									

<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК-06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>		связь	
		3) Конструктивная критика	в) Похвала и одобрение
		4) Деструктивная критика	г) Критика без предложений по улучшению
	26.	Сопоставьте виды деловых переговоров с их характеристиками:	
		1) Конфликтные переговоры	а) Поиск взаимовыгодных решений
		2) Кооперативные переговоры	б) Преобладание одной стороны
		3) Компромиссные переговоры	в) Преодоление разногласий и споров
		4) Доминирующие переговоры	г) Уступки и взаимные соглашения
	27.	Сопоставьте принципы делового этикета с их примерами:	
		1) Приходить вовремя на встречи	а) Вежливость
		2) Сохранять секретность информации	б) Пунктуальность
		3) Проявлять уважение к собеседнику	в) Конфиденциальность
	4) Соответствовать деловому дресс-коду	г) Опрятность	
28.	Сопоставьте виды слушания с их характеристиками:		
	1) Полное внимание и понимание чувств собеседника	а) Активное слушание	
	2) Внимание к словам без активного участия	б) Пассивное слушание	
	3) Анализ и оценка сказанного	в) Эмпатическое слушание	

		4) Внимательное восприятие с обратной связью	г) Критическое слушание	
	29.	Сопоставьте виды коммуникационных барьеров с их примерами:		
		1) Различия в языке и терминах	а) Лингвистические барьеры	
		2) Проблемы с оборудованием связи	б) Культурные барьеры	
		3) Различия в культурных нормах и ценностях	в) Физические барьеры	
		4) Личные предубеждения и страхи	г) Психологические барьеры	
	30.	Сопоставьте методы разрешения конфликтов с их описаниями:		
		1) Привлечение нейтральной стороны для помощи	а) Переговоры	
		2) Прямое обсуждение разногласий между сторонами	б) Медиация	
		3) Уклонение от конфликта	в) Арбитраж	
		4) Принятие решения третьей стороной	г) Избегание	
	31.	Сопоставьте виды социальных ролей с их характеристиками:		
		1) Организация и управление группой	а) Лидер	
		2) Выполнение задач и поручений	б) Исполнитель	
		3) Предоставление экспертных знаний	в) Координатор	
		4) Координация действий и ресурсов	г) Консультант	

	32.	Сопоставьте виды деловой переписки с их примерами:	
		1) Официальное письменное сообщение	а) Деловое письмо
		2) Внутренняя служебная записка	б) Электронная почта
		3) Электронное сообщение	в) Меморандум
		4) Отчет о выполненной работе	г) Докладная записка
	33.	Сопоставьте типы лидерства с их описаниями:	
		1) Принятие решений единолично	а) Либеральный лидер
		2) Вовлечение команды в процесс принятия решений	б) Авторитарный лидер
		3) Минимальное вмешательство в процесс	в) Харизматический лидер
		4) Влияние за счет личных качеств	г) Демократический лидер
	34.	Сопоставьте виды делового общения с их характеристиками:	
		1) Официальное взаимодействие по правилам	а) Неформальное общение
		2) Личное и дружеское взаимодействие	б) Невербальное общение
		3) Общение с использованием слов	в) Формальное общение
		4) Общение с использованием жестов и мимики	г) Вербальное общение
	35.	Сопоставьте виды мотивации с их примерами:	
	1) Стремление избежать наказания	а) Внутренняя мотивация	

		2) Интерес к выполнению задачи	б) Внешняя мотивация	
		3) Поощрение и награды	в) Позитивная мотивация	
		4) Влияние извне, например, давление начальства	г) Негативная мотивация	
	36.	Сопоставьте виды конфликтов с их примерами:		
		1) Конфликт между двумя или более людьми	а) Межличностный конфликт	
		2) Конфликт внутри одной группы	б) Внутригрупповой конфликт	
		3) Конфликт между разными группами	в) Межгрупповой конфликт	
		4) Конфликт внутри личности, например, моральные дилеммы	г) Внутриличностный конфликт	
	37.	Сопоставьте типы общения с их определениями:		
		1) Общение между двумя или несколькими людьми на личном уровне	а) Межличностное общение	
		2) Общение в рамках большой группы или аудитории	б) Групповое общение	
		3) Общение в рабочих или профессиональных контекстах	в) Массовое общение	
		4) Общение среди небольшой группы людей, взаимодействующих лицом к лицу	г) Деловое общение	
	38.	Сопоставьте уровни общения с их характеристиками:		

		1) Влияние общих культурных ценностей и норм на общение	а) Социальный уровень	
		2) Взаимодействие, основанное на биологических потребностях	б) Психологический уровень	
		3) Социальные нормы и ожидания, регулирующие общение	в) Культурный уровень	
		4) Взаимодействие, зависящее от личных психологических особенностей	г) Биологический уровень	
	39.	Сопоставьте стили управления конфликтом с их описаниями:		
		1) Уход от конфликта без его разрешения	а) Приспособление	
		2) Подстройка под требования другой стороны	б) Избегание	
		3) Стремление к достижению своих целей любой ценой	в) Сотрудничество	
		4) Совместное решение проблемы с учетом интересов всех сторон	г) Соперничество	
	40.	Сопоставьте типы лидерства с их характеристиками:		
		1) Лидер, который принимает решения единолично и требует подчинения	а) Авторитарный лидер	
		2) Лидер, который вдохновляет и	б) Демократический лидер	

	мотивирует своим примером		
	3) Лидер, который принимает решения совместно с группой	в) Либеральный лидер	
	4) Лидер, который предоставляет группе полную свободу действий	г) Харизматический лидер	
Задания открытого типа с развернутым ответом			
1.	Каковы основные элементы структуры общения?		
2.	Какие функции выполняет общение в человеческой деятельности?		
3.	Какие виды общения существуют и каковы их основные характеристики?		
4.	Что такое невербальная коммуникация и какие её основные средства?		
5.	Каковы основные барьеры общения и способы их преодоления?		
6.	Какие этапы включают деловые переговоры?		
7.	Какие навыки необходимы для эффективного слушания?		
8.	Что такое вербальный этикет и каковы его основные правила?		
9.	Какие принципы эффективного делового общения вы знаете?		
10.	Что такое интерактивная сторона общения и в чем ее значение?		
11.	Какие существуют стили общения и как они влияют на коммуникацию?		
12.	Каковы особенности межкультурного общения?		
13.	Какие факторы влияют на восприятие информации в общении?		
14.	Каковы основные задачи делового общения?		
15.	Какие методы разрешения конфликтов вы знаете?		
16.	Что такое активное слушание и какие техники включаются в этот процесс?		
17.	Какие особенности имеет деловое общение в письменной форме?		
18.	Что такое социальная роль и как она влияет на общение?		
19.	Какие функции выполняет обратная связь в процессе общения?		
20.	Каковы основные принципы ведения деловых переговоров?		

Задания с выбором одного или нескольких ответов	
21.	<p>Какое из перечисленных утверждений лучше всего описывает невербальную коммуникацию?</p> <p>А). Она включает только жесты. Б). Она включает жесты, мимику, позы и контакт глаз. В). Она включает только мимику. Г). Она включает только позы.</p>
22.	<p>Что из перечисленного является основным фактором успешности установления контакта?</p> <p>А). Место встречи. Б). Время встречи. В). Взаимное восприятие и понимание. Г). Использование технических средств.</p>
23.	<p>Какой из видов общения не относится к деловому общению?</p> <p>А). Производственное. Б). Коммерческое. В). Научное. Г). Семейное.</p>
24.	<p>Что означает термин "обратная связь" в контексте общения?</p> <p>А). Передача информации от одного человека к другому. Б). Процесс получения ответа или реакции на сообщение. В). Монолог. Г). Молчание в ответ на сообщение.</p>
25.	<p>Какой из следующих аспектов НЕ является характеристикой делового общения?</p> <p>А). Ориентация на результат. Б). Использование профессионального языка. В). Личное удовольствие. Г). Стремление к сотрудничеству.</p>
26.	<p>Какой этап не является частью публичного выступления?</p> <p>А). Подготовка. Б). Основная часть. В). Отвлечение внимания. Г). Заключение.</p>
27.	<p>Что такое невербальная коммуникация?</p> <p>А). Общение без использования слов.</p>

	<p>Б). Общение только с использованием слов.</p> <p>В). Общение в письменной форме.</p> <p>Г). Телефонное общение.</p>
28.	<p>Какое из следующих утверждений верно для делового этикета?</p> <p>А). Использование сленга приветствуется.</p> <p>Б). Важна формальность и уважение.</p> <p>В). Можно прерывать собеседника.</p> <p>Г). Важно выражать личные эмоции.</p>
29.	<p>Каковы основные этапы переговорного процесса?</p> <p>А). Подготовка, вступление, заключение.</p> <p>Б). Подготовка, обсуждение, заключение.</p> <p>В). Вступление, обсуждение, завершение.</p> <p>Г). Все вышеперечисленное.</p>
30.	<p>Какое из утверждений не соответствует характеристике делового совещания?</p> <p>А). Совещание имеет четкую повестку.</p> <p>Б). На совещании принимаются решения.</p> <p>В). Совещание проводится в неформальной обстановке.</p> <p>Г). Участники совещания готовятся заранее.</p>
31.	<p>Какое из перечисленных утверждений лучше всего описывает перцептивную сторону общения?</p> <p>А). Восприятие и понимание партнёра.</p> <p>Б). Обмен информацией.</p> <p>В). Управление поведением.</p> <p>Г). Передача инструкций.</p>
32.	<p>Какое из нижеперечисленных качеств не относится к эффективному деловому общению?</p> <p>А). Умение слушать.</p> <p>Б). Ясность речи.</p> <p>В). Агрессивность.</p> <p>Г). Умение задавать вопросы.</p>
33.	<p>Какое из утверждений верно для понятия "вербальный этикет"?</p> <p>А). Включает только формальные приветствия.</p> <p>Б). Включает как формальные, так и неформальные выражения.</p> <p>В). Не включает прощания.</p> <p>Г). Включает только письменные обращения.</p>

	<p>34. Что из перечисленного является примером невербального общения? А). Письмо. Б). Электронная почта. В). Улыбка. Г). Телефонный разговор.</p>
	<p>35. Какое утверждение лучше всего описывает интерактивную сторону общения? А). Умение говорить. Б). Взаимодействие и координация действий. В). Восприятие информации. Г). Использование жестов.</p>
	<p>36. Что из нижеперечисленного не является характеристикой делового этикета в разных странах? А). Различия в приветствиях. Б). Различия в ведении переговоров. В). Различия в организационной структуре. Г). Различия в использовании жестов.</p>
	<p>37. Какой из перечисленных факторов меньше всего влияет на восприятие собеседника? А). Одежда. Б). Громкость голоса. В). Содержание речи. Г). Место встречи.</p>
	<p>38. Что из перечисленного является основной функцией обратной связи в общении? А). Похвала и критика. Б). Обмен информацией. В). Координация действий. Г). Мотивация партнёра.</p>
	<p>39. Какое утверждение наиболее точно описывает понятие "временной аспект общения"? А). Всегда использовать короткие фразы Б). Учитывать оптимальное время для общения. В). Говорить медленно и чётко. Г). Использовать только письменные формы общения.</p>
	<p>40. Что из нижеперечисленного не является задачей делового совещания? А). Обсуждение проектов. Б). Принятие решений.</p>

		В). Установление личных отношений. Г). Координация действий.
--	--	---