

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.05.2025 17:51:39  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра экономики и управления

**КОМПЛЕКТ  
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ  
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОПЦ 07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И  
КОНФЛИКТОЛОГИИ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающихся: Основное общее образование

Процесс изучения дисциплины ОПЦ.07 «Психология делового общения и конфликтология».

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>- <b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК-2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>- <b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
ОК-3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой	<p>- <b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи</p>

грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p> <p>- <b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК-4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>- <b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>- <b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>- <b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>- <b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

## **ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам**

**Знания:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

1. Какая из перечисленных форм делового общения наиболее подходит для быстрого принятия решений в команде?

а) Деловая переписка

**б) Официальное совещание**

в) Неформальная беседа у кофемашины

г) Личное письмо

2. Назовите основную функцию общения как обмена информацией в профессиональной среде.

**Ответ:** Передача и получение информации, необходимой для совместной работы и принятия решений.

3. Эмоциональное реагирование в конфликте, сопровождающееся контролем своих чувств и поведения, называется \_\_\_\_\_.

**Ответ:** саморегуляцией

4. В ходе деловой встречи коллега постоянно перебивает других и не даёт высказаться. Какой аспект делового общения нарушен?

**а) Уважение к собеседнику**

б) Чёткость формулировок

в) Использование жаргона

г) Соблюдение дресс-кода

5. Установите соответствие между понятием и его определением:

1. Конфликт

2. Деловое общение

3. Эмпатия

а) Способность понимать эмоциональное состояние другого человека

б) Процесс взаимодействия между людьми в профессиональной сфере

в) Противоречие, возникающее при столкновении интересов

**Ответ:** 1–в, 2–б, 3–а

**Умения:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

6. Какой источник информации наиболее надёжен при подготовке к деловым переговорам?

а) Слухи от коллег

**б) Официальные документы и регламенты компании**

в) Социальные сети

г) Личные предположения

7. Перечислите два основных этапа разрешения конфликта в профессиональной среде.

Ответ: Анализ ситуации и поиск компромисса (или: выявление причины конфликта и согласование решения — допустимы другие логически верные варианты).

8. План действий при возникновении конфликта должен включать цели, ресурсы, шаги и \_\_\_\_\_.

Ответ: оценку результатов

9. Вы работаете в команде, где возникло недопонимание из-за неясной формулировки задачи. Какой метод поможет предотвратить подобные ситуации в будущем?

- а) Использовать только устную коммуникацию
- б) Формулировать задачи письменно и чётко**
- в) Избегать общения с коллегами
- г) Перекидывать ответственность на руководителя

10. Соотнесите форму делового общения с её характеристикой:

- 1. Совещание
- 2. Деловое письмо
- 3. Переговоры
- а) Направлено на достижение взаимовыгодного соглашения
- б) Письменная форма передачи информации по служебным вопросам
- в) Коллективное обсуждение рабочих вопросов

Ответ: 1–в, 2–б, 3–а

## **ОК-2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности**

**Знания:** номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

11. Какой из перечисленных источников информации наиболее подходит для получения официальных рекомендаций по этической культуре в профессиональной среде?

- а) Личный блог в социальной сети
- б) Внутренние регламенты организации или кодекс профессиональной этики**
- в) Форум анонимных пользователей
- г) Художественный фильм

12. Назовите основной принцип структурирования информации при подготовке отчёта по анализу конфликтной ситуации.

**Ответ:** Логическая последовательность: описание ситуации → причины → участники → последствия → рекомендации (допустимы другие корректные формулировки, отражающие упорядоченность и системность).

13. При оформлении результатов поиска информации по теме «Формы делового общения» в академической работе используется формат цитирования, например,

\_\_\_\_\_.

**Ответ:** APA / ГОСТ / MLA (допустим любой общепринятый академический формат)

14. Какое из перечисленных устройств чаще всего используется для онлайн-участия в деловых совещаниях?

- а) Принтер
- б) Веб-камера**

- в) Сканер
- г) Монитор без подключения к сети

15. Установите соответствие между программным обеспечением и его назначением в контексте профессиональной деятельности:

1. Электронная почта
  2. Система видеоконференцсвязи
  3. Облачное хранилище
- а) Обмен служебными документами и сообщениями
  - б) Хранение и совместный доступ к файлам
  - в) Проведение удалённых встреч и переговоров

**Ответ:** 1–а, 2–в, 3–б

**Умения:** определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач

16. Вам необходимо найти информацию о методах саморегуляции в конфликтах. С чего следует начать поиск?

- а) С просмотра мемов в интернете
- б) С формулирования конкретного запроса, например: «методы саморегуляции в профессиональных конфликтах»**
- в) С опроса случайных прохожих
- г) С выбора первой попавшейся статьи

17. Перечислите два критерия, по которым можно оценить практическую значимость найденной информации о деловом общении.

**Ответ:** Актуальность и достоверность (или: авторитетность источника, применимость в профессиональной практике — допустимы другие логически обоснованные критерии).

18. После сбора информации о типах конфликтов вы решили выделить ключевые идеи. Для этого вы используете \_\_\_\_\_.

**Ответ:** тезисный план / схему / таблицу / интеллект-карту (любой корректный способ структурирования)

19. Вы подготовили презентацию по теме «Эмоциональное реагирование в конфликтах». Какое программное обеспечение наиболее целесообразно использовать для её демонстрации на занятии?

- а) Текстовый редактор
- б) Программа для создания презентаций (например, PowerPoint или Google Slides)**
- в) Калькулятор
- г) Антивирус

20. Соотнесите цифровое средство и задачу, которую оно помогает решить в профессиональной деятельности:

1. Онлайн-опросник (например, Google Forms)
  2. Мессенджер для командной работы (например, Slack)
  3. Электронный календарь
- а) Организация встреч и напоминаний
  - б) Сбор обратной связи от коллег или клиентов
  - в) Быстрое общение и координация действий в команде

**Ответ:** 1–б, 2–в, 3–а

**ОК-3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях**

**Знания:** содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты

21. Какой из перечисленных документов регулирует общие принципы трудовых отношений в Российской Федерации?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Трудовой кодекс РФ**
- в) Уголовный кодекс РФ
- г) Кодекс административных правонарушений

22. Назовите термин, обозначающий способность человека управлять своими эмоциями и поведением в стрессовой ситуации, особенно в контексте делового общения.

**Ответ:** Эмоциональный интеллект (или саморегуляция — допустимы оба варианта при корректном контексте)

23. Основным документом, описывающим цели, стратегию, рынок и финансовые расчёты нового бизнеса, называется \_\_\_\_\_.

**Ответ:** бизнес-план

24. Какой из перечисленных банковских продуктов чаще всего используется начинающим предпринимателем для запуска стартапа?

- а) Депозитный счёт
- б) Потребительский кредит
- в) Бизнес-кредит**
- г) Страховой полис

25. Установите соответствие между элементом бизнес-плана и его содержанием:

- 1. Резюме
- 2. Маркетинговый план
- 3. Финансовый план
- а) Описание целевой аудитории, конкурентов и каналов продвижения
- б) Краткое описание всей идеи проекта
- в) Прогноз доходов, расходов и прибыли

**Ответ:** 1–б, 2–а, 3–в

**Умения:** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнесплан рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования

26. Вы планируете открыть консалтинговое агентство по разрешению конфликтов в организациях. Какой источник следует проверить в первую очередь, чтобы убедиться в законности вашей деятельности?

- а) Социальные сети
- б) Официальный сайт Федеральной налоговой службы или портал госуслуг**
- в) Личный дневник
- г) Рекламные буклеты

27. Перечислите два критерия, по которым можно оценить инвестиционную привлекательность идеи по созданию онлайн-курса по деловому общению.

**Ответ:** Наличие спроса на рынке и низкий уровень конкуренции (или: чёткая целевая аудитория, реалистичные финансовые прогнозы — допустимы другие обоснованные критерии).

28. При подготовке презентации своей бизнес-идеи вы решили начать с краткого описания проблемы, которую решает ваш проект. Это соответствует правилу \_\_\_\_\_.

**Ответ:** «говорите о пользе для аудитории» / «формула проблема–решение» (допустимы эквивалентные формулировки)

29. Вам предложили два варианта кредита: под 12% годовых и под 18% годовых. Какой показатель вы рассчитаете в первую очередь, чтобы сравнить выгоду?

- а) Срок действия банковской карты
- б) Общую сумму переплаты по кредиту**
- в) Количество отделений банка
- г) Цвет кредитного договора

30. Соотнесите источник финансирования стартапа и его характеристику:

- 1. Грант
- 2. Краудфандинг
- 3. Банковский кредит
- а) Заёмные средства с обязательством возврата и уплаты процентов
- б) Сбор средств от широкой аудитории через интернет
- в) Безвозмездная поддержка от государства или фонда

**Ответ:** 1–в, 2–б, 3–а

#### **ОК-4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде**

**Знания:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

31. Какой из перечисленных факторов наиболее способствует сплочённости коллектива?

- а) Конкуренция между сотрудниками
- б) Общая цель и взаимное доверие**
- в) Отсутствие обратной связи
- г) Изоляция отдельных членов команды

32. Назовите психологическую особенность личности, которая особенно важна для успешного взаимодействия в команде.

**Ответ:** Коммуникабельность (или эмпатия, ответственность, толерантность — допустимы другие корректные варианты)

33. В проектной деятельности чёткое распределение ролей, задач и сроков реализуется на этапе \_\_\_\_\_.

**Ответ:** планирования

34. Какой стиль руководства предполагает совместное принятие решений с членами команды?

- а) Авторитарный
- б) Либеральный
- в) Демократический**
- г) Попустительский

35. Установите соответствие между ролью в команде (по классификации Белбина) и её характеристикой:

1. Координатор
2. Исполнитель
3. Генератор идей
- а) Человек, который предлагает нестандартные решения
- б) Организует работу других, направляет усилия команды
- в) Надёжно выполняет порученные задачи

**Ответ:** 1–б, 2–в, 3–а

**Умения:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

36. Во время групповой работы один из участников не участвует в обсуждении. Что вы сделаете в первую очередь для налаживания взаимодействия?

- а) Исключите его из команды
- б) Обратитесь к нему напрямую с вопросом или предложением высказаться**
- в) Проигнорируйте ситуацию
- г) Пожалуетесь преподавателю без предупреждения

37. Перечислите два способа эффективного взаимодействия с руководителем в профессиональной деятельности.

**Ответ:** Своевременное информирование о ходе работы и чёткое выполнение поставленных задач (или: проактивная коммуникация, умение задавать уточняющие вопросы — допустимы другие обоснованные варианты).

38. При работе над совместным проектом по разрешению конфликтов в организации вы предлагаете использовать онлайн-таблицу для распределения задач. Это демонстрирует умение \_\_\_\_\_.

**Ответ:** организовывать работу команды с использованием цифровых инструментов (или: координировать действия в коллективе)

39. В ходе встречи с клиентом возникло недопонимание из-за разного восприятия термина «деловое общение». Как вы поступите?

- а) Настаивайте на своём определении
- б) Уточните, что именно клиент имеет в виду, и согласуйте общее понимание**
- в) Прекратите общение
- г) Переведёте разговор на другую тему без пояснений

40. Соотнесите ситуацию и подходящий способ взаимодействия в команде:

1. Необходимо быстро распределить задачи перед дедлайном
2. Возник конфликт между двумя коллегами
3. Нужно собрать идеи для нового проекта
- а) Провести мозговой штурм
- б) Назначить ответственных и зафиксировать сроки
- в) Организовать медиативную беседу

**Ответ:** 1–б, 2–в, 3–а

**ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста**

**Знания:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

41. Какой из перечисленных элементов характеризует уважительное общение в многонациональном рабочем коллективе?
- а) Использование уничижительных шуток о культуре коллег
  - б) Учет национальных и религиозных особенностей при организации мероприятий**
  - в) Игнорирование языковых барьеров
  - г) Навязывание собственных культурных норм
42. Назовите основное правило построения официального устного выступления по профессиональной теме.

**Ответ:** Чёткая структура: введение – основная часть – заключение (или: логичность, ясность, уместность терминологии — допустимы другие корректные формулировки)

43. В деловом письме после обращения «Уважаемый Иван Петрович!» следует указать \_\_\_\_\_.

**Ответ:** основную цель письма / суть обращения

44. Какой стиль речи используется при написании служебной записки или отчёта?
- а) Разговорный
  - б) Научно-популярный
  - в) Официально-деловой**
  - г) Художественный

45. Установите соответствие между типом документа и его назначением:

1. Служебная записка
2. Протокол совещания
3. Деловое письмо

- а) Фиксация хода обсуждения и принятых решений
- б) Обращение к руководству по служебному вопросу
- в) Обмен информацией между организациями или сотрудниками

**Ответ:** 1–б, 2–а, 3–в

**Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

46. При общении с коллегой, для которого русский язык не является родным, вы замечаете, что он не понимает термин «обратная связь». Что вы сделаете?

- а) Повторите фразу громче
- б) Объясните значение слова простыми словами или приведёте пример**
- в) Перестанете с ним разговаривать
- г) Используйте ещё более сложные термины

47. Перечислите два требования к оформлению письменного отчёта по теме «Эмоциональное реагирование в конфликтах».

**Ответ:** Соблюдение официально-делового стиля и логическая структура текста (или: грамматическая правильность, использование профессиональной терминологии — допустимы другие обоснованные критерии).

48. Вы готовите устное выступление перед коллегами на тему «Правила этической культуры в деловом общении». Чтобы учесть социальный контекст, вы включите в речь \_\_\_\_\_.

**Ответ:** примеры из профессиональной практики, понятные и релевантные аудитории (или: уважительные формулировки, нейтральную лексику — допустимы другие корректные варианты)

49. В коллективе работает человек с ограниченными возможностями здоровья. Как вы проявите толерантность при общении с ним?

- а) Будете избегать общения
- б) Будете обращаться так же уважительно, как и ко всем коллегам, учитывая его потребности при необходимости**
- в) Будете говорить о нём в третьем лице в его присутствии
- г) Предложите ему не участвовать в совещаниях

50. Соотнесите ситуацию и соответствующий принцип коммуникации на государственном языке с учётом культурного контекста:

1. Общение с представителем другой возрастной группы
  2. Написание отчёта для руководства
  3. Участие в межкультурной команде
- а) Использование нейтральной, уважительной лексики без жаргона
  - б) Соблюдение официально-делового стиля
  - в) Учёт поколенческих различий в восприятии информации

**Ответ:** 1–в, 2–б, 3–а

### **ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках**

**Знания:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

51. Какой из перечисленных документов относится к типовой профессиональной документации в сфере управления персоналом и делового общения?

- а) Личный дневник
- б) Протокол разногласий
- в) Служебная записка**
- г) Художественный рассказ

52. Назовите основное требование к построению сложных предложений в официально-деловом стиле на русском языке.

**Ответ:** Чёткая логическая связь частей предложения и отсутствие двусмысленности (или: использование нейтральной лексики, грамматическая правильность — допустимы другие корректные формулировки)

53. В профессиональной документации по конфликтологии термин «медиация» означает \_\_\_\_\_.

**Ответ:** процедуру разрешения конфликта при участии нейтрального посредника

54. Какой из перечисленных элементов обязательно присутствует в структуре делового письма на русском языке?

- а) Эмоциональное обращение
- б) Подпись отправителя**
- в) Список любимых цитат
- г) Рисунки и диаграммы

55. Установите соответствие между видом профессиональной документации и её назначением:

1. Отчёт о проведённом тренинге
  2. Инструкция по деловому общению
  3. Аналитическая справка по конфликтам
- а) Содержит рекомендации и правила поведения
  - б) Фиксирует результаты и выводы по итогам мероприятия
  - в) Обобщает данные и выявляет тенденции

**Ответ:** 1–б, 2–а, 3–в

**Умения:** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

56. Вы получили служебную записку с запросом информации о методах саморегуляции в конфликтах. Что вы укажете в ответе в первую очередь?

а) Личное мнение о коллеге, приславшем записку

**б) Чёткий, структурированный ответ по существу запроса**

в) Анекдот на тему стресса

г) Ответ только через неделю

57. Перечислите два требования к написанию профессионального текста на государственном языке (русском).

**Ответ:** Грамматическая и стилистическая корректность; использование точной профессиональной терминологии (или: логичность изложения, соблюдение формата документа — допустимы другие обоснованные варианты).

58. При подготовке отчёта по теме «Формы делового общения» вы используете материалы из нормативных документов и учебных пособий. Как вы правильно оформите ссылки на источники?

а) Не укажете их вообще

**б) Укажете в конце текста по правилам библиографического описания (например, по ГОСТу)**

в) Напишите: «Где-то читал(а)...»

г) Скопируете текст без изменений

59. Вам нужно объяснить новому сотруднику, как правильно оформлять протокол совещания. На что вы обратите внимание в первую очередь?

а) На цвет обложки блокнота

**б) На обязательные реквизиты: дата, место, участники, повестка, решения**

в) На то, чтобы писать красивым почерком

г) На личные впечатления от встречи

60. Соотнесите ситуацию и тип документа, который следует подготовить на государственном языке:

1. Нужно зафиксировать договорённости после встречи с клиентом

2. Требуется запросить ресурсы для проведения тренинга

3. Необходимо проанализировать причины конфликтов в отделе

а) Аналитическая справка

б) Меморандум или протокол согласования

в) Служебная записка

**Ответ:** 1–б, 2–в, 3–а

**нужно составить тестовые задания для студентов для проверки остаточных знаний, уровень легкий**

**Тестовые задания в равных пропорциях: закрытого типа, открытого типа, на дополнение, легкие задачи, на соответствие.**

**Тест должен раскрывать компетенцию**

**Дисциплина Психология делового общения и конфликтология**

**Тема 1. Введение**

**Тема 2. Общение – основа человеческого бытия**

**Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга**

**Тема 4. Общение как взаимодействие**

**Тема 5. Общение как обмен информацией 2 семестр**

**Тема 6. Формы делового общения и их характеристики**

**Тема 7. Конфликт: его сущность и основные характеристики**

**Тема 8. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция**

**Тема 9. Общие сведения об этической культуре**

**Первая компетенция, на которую надо составить в целом звучит: ОК-1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам**

**и в ней есть индикаторы: Знание: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) - 5 тестовых вопросов разного типа**

**Умения: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности - 5 тестовых вопросов разного типа**

**В оформлении сами задания должны быть пронумерованы арабскими цифрами, а варианты ответов буквами: «а)», «б)», «в)» и т.д.**

**Тест пиши сразу с ответами**

**Перед тем как делать внимательно прочитай и делай в логике**

**Компетенция**

**Семестр (посмотри темы этого семестра)**

**Тесты (посмотри, как делать тесты)**

**не надо группировать по заданиям, надо группировать по компетенциям затем семестр, дальше тестовые вопросы разного типа**