

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
----------------------------	---------------------------------	------------------------------

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж»
(ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГАПОУ ЧАО
«ЧМК»:

Л.В. Махаева

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОП.05.03 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

44.02.06 Профессиональное обучение (по отраслям)

Анадырь
2019

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 2/22

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж» (далее ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

Разработчик:

Колесникова И.В., преподаватель ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Рекомендован Методическим советом ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Протокол № 07 от «16» апреля 2019 г.

Утвержден Приказом № 01-10/401 от 30.08.2019 г. «Об утверждении документов по организации учебного процесса»

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

1. Вопросы и задания для текущего контроля

Раздел 1. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса

Тема 1.1. Понятие культуры и этики.

- 1) Дать определение понятию *эстетика*
- 2) Дать определение *Эстетическая культура*
- 3) Дать определение *Мода*
- 4) Дать определение *Эстетическое воспитание*
- 5) Дать определение *Эстетический вкус*
- 6) Какие пять типов профессий в зависимости от особенностей

предмета труда выделяет известный психолог Е. А. Климов?

- 7) Заполните таблицу:

Характеристика профессий типа «человек—человек»

Основной объект профессии	Функции объекта		Особенности объекта профессии		
		Работа с людьми: обслуживание, оказание услуг по организации жизни, быта, отдыха, досуга, производство необходимых предметов		Напряженность, в силу быстрой динамики изменений взаимоотношений между людьми	Эмоциональная устойчивость, уравновешенность. Аккуратность во внешнем облике. Владение технологией общения. Умение управлять своим состоянием и ситуацией. Умение разбираться в людях. Терпение, тактичность, приветливость. Инициативность в установлении контактов.

- 8) От какого происхождения слово *Эстетика*?

9) Что является Одной из древних форм эстетического освоения действительности и какова ее цель?

- 10) Дайте определение понятию *Манеры*
- 11) Дайте определение понятию *Этикет*
- 12) Какие существуют виды этикета? Опишите их.

13) Каких рекомендаций необходимо придерживаться, если в парикмахерской отсутствует дресс-код?

14) Основные показатели культуры речи?

15) Кратко опишите культуру телефонного общения.

16) Что такое служебная переписка переписка?

17) Какие виды деловых переписок вы знаете?

18) Какие виды визитных карточек существуют?

Раздел.2. Психологические основы общения и деловая коммуникация

Тема 2.1. Основы профессионального общения

19) Дайте определение понятию *Общение*

20) Дайте определение понятию *Императивное общение*

21) Дайте определение понятию *Эмпатия*

22) Дайте определение понятию *Идентификация*

23) Дайте определение понятию *Аттракция*

24) Дайте определение понятию *Рефлексия*

25) Что означает Эффект ореола?

26) Что означает Эффект проекции

27) Дайте определение понятию Стереотип

28) Дайте краткую характеристику общения.

29) Какие типы манипуляторов выделил американский психолог Э.

Шостром?

30) При каких условиях возможен диалог?

31) Какие правила защиты от манипуляторов рекомендуют специалисты?

32) Какие пять основных функций общения существуют?

33) Заполните таблицу

Характеристики общения в зависимости от занимаемой позиции.

Характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	Все знают что..., Ты не должен никогда...; Ты всегда должен...; Я не понимаю, как это допускают... и т.д.		Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно.
Интонации		Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, поиск информации	

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 5/22

Выражение лица		Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенность, удивление
Позы	Руки в бока, «указывающий перст», руки сложенные на груди.	.	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, холят, дергают пуговицу)

34) Какие барьеры в общении существуют?

35) Кратко опишите некоторые из барьеров в общении.

36) Какие четыре пространственные зоны или дистанции в общении выделяют? Опишите их.

37) Какие виды речи вы знаете? Опишите их.

Тема 2.2. Методы развития коммуникативных способностей

38) Какие виды слушания выделяют специалисты? Опишите их.

39) Напишите четыре основных приема рефлексивного слушания

40) Что нельзя делать в процессе слушания?

41) Дайте определение понятию *Организация беседы*

42) Дайте определение понятию *Интонация*

43) Какие бывают вопросы, которые задаются в ходе беседы? Кратко опишите их.

44) Дайте понятие определению *Личность*

45) Дайте понятие определению *Индивидуальность*

Раздел 3.Проявление индивидуальных особенностей

Тема 3.1.Индивидуальные особенности личности.

46) личности в деловом общенииКакие типы темперамента вы знаете?

47) Дайте определение понятию характер.

48) В каких чертах определяется характер человека?

49) Какие типы акцентуации характера вы знаете? Охарактеризуйте их.

50) Дайте понятие определению *Воля*.

51) Какие основные этапы волевого процесса вы знаете?

52) Дайте понятие определению *Эмоции*.

53) Какие виды чувств вы знаете? Опишите их.

54) Дайте понятие определению *способности*

55) Какие виды способностей вы знаете?

Раздел 4. Конфликты в деловом общении

Тема 4.1. Конфликт и его структура

56) Дайте определение понятию конфликт.

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 6/22

57) Какие виды конфликтов вы знаете?

58) Какие три основных типа конфликтогенов вы знаете?

59) Какие правила поведения парикмахера в конфликтах разработаны специалистами?

2. Вопросы и задания для итогового контроля

Теоретические задания.

1. Дополните следующее положение:

_____ - слово греческого происхождения, означающее «чувствующий, относящийся к чувственному восприятию».

2. Выберите правильный вариант ответа.

Термин был введен немецким философом А. Баумгартнером в середине _

в.

а) XIV

в) XII

б) XVIII

г) XIX

3. Выберите правильный вариант ответа:

_____ является частью культуры общества и характеризует состояние общества с точки зрения его способности обеспечивать развитие искусства и этических отношений.

а) этическая культура

в) эстетическая культура

б) этническая культура

г) экономическая культура

4. Вставьте в предложение пропущенные слова:

Важнейшим элементом эстетической культуры является _____ производства, которая включает дизайн или художественное конструирование промышленных изделий, эстетическую организацию производственной _____ и эстетику самого _____.

5. Соотнесите определения и названия определений в соответствующие столбцы:

а) этика	1. Это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям.
б) мораль	2. Которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации.
в) добро и зло	3. Означает систему этических ценностей, которые признаются человеком.

г) совесть	4. Выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности; оно не позволяет человеку унижаться, льстить и угождать ради своей выгоды.
д) долг	5. Одна из древнейших отраслей философии, наука морали (нравственности).
е) честь	6. Неотъемлемой частью культуры деловых отношений.
ж) достоинство	7. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных).
и) скромность	8. Показатели нравственного поведения. Благодаря им происходит оценка поступков человека.
к) благородство	9. Способность личности быть сдержанной в обнаружении своих достоинств.

6. Выберите правильный вариант ответа:

Выражение уважительного отношения к другим людям

а) чувство меры

в) вежливость

б) корректность

г) предупредительность

7. Дополните следующее положение:

_____ - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон выражения, употребляемые в речи.

8. Сколько существуют «заповедей» делового этикета? Напишите правильный вариант ответа: _____

9. Выберите правильный вариант ответа. К какому принципу делового этикета относится определение.

Нормы этикета естественны, исполняются без напряжения, с легкостью. Их соблюдение не должно навязываться, приводить к психологическому отторжению, создавать дискомфорт.

а) здравый смысл

е) экономичность

б) свобода

ж) консерватизм

в) этичность

з) непринужденность

г) удобство

и) универсализм

д) целесообразность

к) эффективность

10. Соотнесите в правильном порядке определения:

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 8/22

1. телефон	а) является важной частью делового этикета, ее часто называют «общением в миниатюре»
2. служебная переписка	б) это эффективное средство, с помощью которого происходит обмен общением; она является не только новым видом связи, но и новым методом общения.
3. электронная почта	в) удобное и оперативное средство связи.

11. Какое из данных вариантов ответа является лишним. Выберите правильный вариант ответа:

Наиболее часто используемые виды деловых писем:

- а) резюме и письмо с просьбой о приеме на работу
- б) письмо-заявление об уходе
- в) рекомендательное письмо
- г) грамоты, дипломы, сертификаты
- д) письмо-отказ
- е) письмо о ходе исполнения дела
- ж) письмо-благодарность
- з) письмо-напоминание
- и) письмо-увольнение

12. Напишите правильный вариант ответа. Какого вида визитных карточек не существует?

- а) государственная
- б) стандартизированная
- в) семейная
- г) представительская

13. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Умение сделать себе _____, создавать у себя и окружающих уверенность в собственной привлекательности и яркой индивидуальности – это искусство, которое постигалось веками.

14. Сколько существуют основных типов межличностного общения?

ответ: _____

15. Выберите правильные варианты ответа:

Большое влияние на первое впечатление люди оказывают?

- а) внешний вид человека
- б) состояние кошелька человека
- в) на + и – которые существуют у человека
- г) манера поведения человека

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 9/22

д) состояние обеспеченности человека

16. Выберите правильный вариант ответа:

К какому фактору восприятия человека относится такое как, разные народы и разные исторические периоды имели и имеют свои каноны красоты. Поэтому фактор определяется не разрезом глаз и волос, а социальным значением того или иного признака человека.

а) фактор привлекательности

б) фактор личного отношения к человеку

в) оба варианта верны

17. Вставьте в предложение пропущенное слово:

«_____ упреждения», или «_____ первичности и новизны», возникает тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке.

18. Дополните следующее положение:

_____ - это уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо себя поставить на его место, поскольку без этого нельзя по-настоящему понять человека.

19. К какому психологическому механизму восприятия относится данное определение? Выберите правильный вариант ответа:

Представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви.

а) рефлексия

б) эмпатия

в) аттракция

г) идентификация

д) атрибуция

20. Вставьте пропущенное слово в предложение:

В любом разговоре, беседе большое значение имеет статус партнера, причем не постоянный статус, а статус «здесь и сейчас», в момент _____. Важно и то, кто в данном общении ведущий, а кто ведомый.

21. Выберите правильный вариант ответа:

К какому типу состояний относится для человека - родитель?

а) трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит

б) все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает

в) эмоциональный, импульсивный, нелогичный

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 10/22

г) все варианты не верны

22. Выберите правильный вариант ответа:

Ориентация предполагает стремление одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей, которое сопровождается желанием доминировать во взаимодействии.

а) ориентация на контроль

б) ориентация на понимание

в) оба варианта верны

23. Соотнесите в правильном порядке определения:

1. кооперация	а) от лат. «сталкиваться», предполагающая создание затруднений и препятствий в достижении целей
2. конкуренция	б) от лат. «сотрудничество», предусматривающая совместное достижение целей.

24. Сколько существуют видов речей из факторов развития личности.

Напишите ответ: _____

25. К какому коммуникативному барьеру в общении относится данное понятие. Выберите правильный вариант ответа:

Клиент может заранее иметь негативную установку по отношению к салону, в котором вы трудитесь, или иметь предубеждение к умению современных мастеров делать хорошие стрижки.

а) барьер стереотипов

б) барьер отношения

в) барьеры коммуникации

г) фонетический барьер

д) эстетический барьер

е) барьер отрицательной установки

26. Что не относится к видам невербальных средств общения? Выберите правильный вариант ответа:

а) экстралингвистика

б) кинесика

в) такесика

г) проксемика

д) мимика

27. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Огромную роль в невербальном общении играют _____. Жестом можно

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 11/22

приветствовать и прощаться с человеком, обратиться к знакомому и незнакомому.

28. Сколько процентов в процессе наблюдения было выявлено мимике и жестам? Ответ: _____

29. Выберите правильный вариант ответа:

Для определения понимания информации в психологии используют механизм обратной _____.

а) цели

в) связи

б) скорости

г) точки

30. Дополните следующее положение:

_____ - это сложный процесс, который требует навыков культуры общения.

31. Выберите правильный вариант ответа:

Специалисты выделяют эффективное и _____ слушание.

а) коммуникативное

в) рефлексивное

б) нерефлексивное

г) неэффективное

32. Выберите правильный вариант ответа. К какому виду эффективного слушания относится следующее понятие:

Это процесс расшифровки смысла сообщений, установление активной обратной связи с говорящим.

а) нерефлексивное слушание

б) рефлексивное слушание

в) оба ответа верны

33. Выберите правильный вариант ответа. К какому основному приему рефлексивного слушания относится следующее положение:

Представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз, способствующих лучшему пониманию: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п.

а) выяснение

в) перефразирование

б) отражение чувств

г) резюмирование

34. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Деловая _____ является специфической формой контактов между людьми, которые имеют полномочия от своих организаций.

35. Соотнесите соответствующее в правильном порядке:

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 12/22

1. закрытые вопросы	а) это вопросы, которые требуют развернутого ответа и позволяют отвечать по-разному.
2. открытые вопросы	б) требуют односложного ответа «да» или «нет».

36. Выберите правильный вариант ответа:

Это важная составляющая публичного выступления, поскольку около половины информации передается через интонацию.

- а) звонкость
- б) интонация
- в) тембр
- г) темп

37. Сколько существуют групп аргументов? Напишите ответ:

Ответ: ____.

38. Дополните следующее положение:

_____ - это довод, на котором основывается доказательство.

Аргументы необходимы для защиты своих взглядов и намерений, как в деловой, так и в личной жизни.

39. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Закон _____. В процессе аргументации не допускается неэтичное поведение: агрессия, высокомерие, обман, манипуляции.

Задание 40. Выберите правильный вариант ответа. К какому закону аргументации относится следующее положение:

Человеческое восприятие ограничено, поэтому для убедительности число аргументов следует ограничить тремя-четырьмя.

- а) закон минимализации аргументов
- б) закон встраивания
- в) закон объективности и доказательства
- г) закон диалектичности (единства противоположностей)
- д) закон демонстрации равенства и уважения
- е) закон постепенности
- ж) закон эпичности

41. Вставьте в предложение в пропущенное слово:

Личность – _____, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

42. Выберите правильный вариант ответа:

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 13/22

Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами это?

- | | |
|----------------|---------------------|
| а) характер | в) индивидуальность |
| б) темперамент | г) волевые качества |

43. Сколько существует типов темперамента. Напишите правильный вариант ответа:

Ответ ____.

44. Выберите правильный вариант ответа. К какому типу темпераменту относится следующее положение:

Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Такие типы темперамента работоспособны, отличаются деловитостью и вдумчивостью.

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| а) сангвинический тип | в) холерический тип |
| б) флегматический тип | г) меланхолический тип |

45. Выберите правильный вариант ответа. К какому типу темпераменту относится следующее положение:

Это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе.

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| а) меланхолический тип | в) холерический тип |
| б) флегматический тип | г) сангвинический тип |

46. Кто обратил внимание на зависимость темперамента от типа нервной системы. Выберите правильный вариант ответа:

- а) Гиппократ
- б) В.С. Мерлин
- в) Клавдий Гален
- г) И.П. Павлов

47. Дополните следующее положение:

_____ - это неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности. Однако надо иметь в виду, что это не любое сочетание индивидуально-психологических особенностей личности.

48. Выберите правильный вариант ответа. К какому характеру человека относится следующее положение:

К этой группе относятся инициативность, трудолюбие, ответственность

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 14/22

за порученное дело и исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности.

- а) отношение к делу, к своему труду
- б) отношение к самому себе
- в) отношение к миру вещей
- г) отношение к другим людям

49. Выберите правильный вариант ответа:

Даже самое замечательное качество характера, если получает чрезмерное развитие, приобретает негативный оттенок, усложняет жизнь самому человеку и его окружению, обуславливает «_____» характер.

- а) хороший
- б) тяжелый
- в) легкий
- г) яркий

50. Выберите правильный вариант ответа. К какому типу акцентуации характера относится следующее положение:

Людей этого типа отличает грусть, подавленное настроение, немногословие и пессимистический взгляд на жизнь. Они не любят шумные общества, с коллегами близко не сходятся.

- а) эмотивный
- б) циклоидный
- в) дистимичный
- г) гиперактивный

51. Выберите правильный вариант ответа. К какому типу акцентуации характера относится следующее положение:

Людам с таким характером свойственна выраженная занудливость в виде «переживания» подробностей, на службе они способны замучить посетителей формальными требованиями, изнуряют домашних чрезмерной аккуратностью.

- а) демонстративный
- б) педантичный
- в) застревающий
- г) возбудимый

52. Выберите правильный вариант ответа. К какому типу акцентуации характера относится следующее положение:

Человек энергичный, самостоятельный. Для него характерно стремление к риску и авантюрам. Хорошее настроение помогает ему преодолевать

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020 Лист 15/22
--------------------	--------------------------	-------------------------------------

трудности, на которые он смотрит легко и воспринимает их как временные и быстро проходящие.

- а) дистимичный
- б) гиперактивный
- в) возбудимый
- г) демонстративный

53. Выберите правильный вариант ответа. К какому типу акцентуации характера относится следующее положение:

Любям данного типа свойственна общительность, словоохотливость. Они не умеют своего мнения и очень несамостоятельны, стремятся быть как все и не выделяться из окружения.

- а) экзальтированный
- б) конформный
- в) интровертированный
- г) тревожный

54. Выберите правильный вариант ответа. К какому типу акцентуации характера относится следующее положение:

Любям с таким типом акцентуации свойственно изменчивое настроение, словоохотливость, повышенная отвлекаемость на внешние события. Они влюбчивы.

- а) тревожный
- б) экзальтированный
- в) демонстративный
- г) эмотивный

55. Выберите правильный вариант ответа:

Особое место в характере человека занимают _____

- а) волевые черты и воля
- б) волевые черты и характер
- в) оба варианта не верны

56. Дополните следующее положение:

_____ - это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков.

57. Что не является основным волевым качеством. Выберите правильный вариант ответа:

- а) целеустремленность

б) самообладание
 в) самостоятельность
 г) порядочность
 д) настойчивость

е) энергичность
 и) инициативность
 к) исполнительность
 л) решительность

58. Соотнесите соответствующие волевые качества в следующем порядке:

1. целеустремленность	а) проявляется в умении не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели.
2. самообладание	б) это волевое качество, которое представляет собой возможность человека действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил.
3. самостоятельность	в) это волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями.
4. решительность	г) это волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
5. настойчивость	д) основывается на обилии и яркости новых идей, планов.
6. энергичность	и) умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.
7. инициативность	к) способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть.
8. исполнительность	л) волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнений принятых решений.

59. Выберите правильный вариант ответа:

Явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе это?

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 17/22

а) симпатия

б) чувства

в) эмоции

г) аффект

60. Выберите правильный вариант ответа.

Эмоции делятся на:

а) стенические и астенические

б) закрытые и открытые

в) эффективные и неэффективные

г) манипулятивные и императивные

61. Выберите правильный вариант ответа.

Стенические эмоции это:

а) сильные, тонизирующие; активизируют деятельность, побуждают к поступкам и высказываниям (радость, гнев)

в) пассивные, угнетают активность, вызывают скованность, мешают при достижении целей (страх, тоска...)

62. Выберите правильный вариант ответа:

Длительное эмоциональное состояние, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями, окрашивающими все другие переживания, мысли и действия человека это?

а) настроение

б) эмоции

63. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Плохое _____ мешает человеку общаться, он смотрит на мир мрачно, его все сердит и раздражает: и погода, и сосед, неосторожно его толкнувший, и жизнерадостный смех.

64. Дополните следующее положение:

_____ - сильное, кратковременное эмоциональное состояние. Это буря, шквал. Он возникает внезапно, резко, и в этот момент человек как бы теряет самоконтроль, весь отдается переживанию.

65. Дополните следующее положение:

_____ - яркое, сильное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей и захватывающее человека надолго.

66. Выберите правильный вариант ответа.

Что не относится к видам чувств:

а) нравственные

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 18/22

- б) прогностические
- в) интеллектуальные
- г) эстетические

67. Выберите правильный вариант ответа:

Индивидуально - психологические особенности личности, которые проявляются в деятельности и являются условием успешности ее выполнения это?

- а) талант
- б) способности
- в) одаренность
- г) задатки

68. Сколько выделяют видов способности? Напишите ответ: _____.

69. Выберите правильный вариант ответа:

В конце, какого века конфликт становится объектом изучения ряда наук: права, искусствоведения, военных наук, психологии.

- а) XII
- б) XIX
- в) XX
- г) XV

70. Выберите правильный вариант ответа:

Это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению это?

- | | |
|-------------|-------------|
| а) инцидент | в) ссора |
| б) диспут | г) конфликт |

71. Выберите правильный вариант ответа:

Какого типа конфликтов не существует?

- а) внутриличностный конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) межгрупповой конфликт
- г) конфликт с самим собой
- д) конфликт между группой и личностью

72. Выберите правильный вариант ответа:

Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным это?

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 19/22

- а) непродуктивные конфликты
- б) конструктивные конфликты
- в) оба варианта верны

73. Что не относится к основным стратегиям поведения?

Выберите правильный вариант ответа:

- | | |
|-------------------|-------------------|
| а) соперничество | г) компромисс |
| б) сотрудничество | д) избегание |
| в) игнорирование | е) приспособление |

74. Вставьте в предложение пропущенное слово:

При конфликте проявляются черты человека, о существовании которых он возможно, не подозревал, иными словами, _____ способен показать все достоинства и недостатки человека.

75. Выберите правильный вариант ответа:

Отечественный педагог и писатель образно заметил, что тормозить себя необходимо на каждом шагу, и это должно превратиться в привычку, поскольку человек без тормоза - это испорченная машина.

- а) В.А. Сухомлинский
- б) Л.Н. Толстой
- в) А.С. Макаренко
- г) С.Т. Шацкий

Ответы:

1. Дополните следующее положение:

Эстетика - слово греческого происхождения, означающее «чувствующий, относящийся к чувственному восприятию».

4. Вставьте в предложение пропущенные слова:

Важнейшим элементом эстетической культуры является эстетика производства, которая включает дизайн или художественное конструирование промышленных изделий, эстетическую организацию производственной среды и эстетику самого труда.

7. Дополните следующее положение:

Манеры - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон выражения, употребляемые в речи.

2	3	5	6	8	9	10	11	12	14	15	16	19	21	22	23	24	25	26	28	29
---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
--------------------	--------------------------	-----------------------

б	в	а- 5 б- 3 в- 8 г- 1 д- 7 е- 2 ж- 4 и- 9 к- б	в	б	з	1- в 2- а 3- б	г	а	з	б г	а	в	б	а	1 - б 2- а	2	е	д	55 %	в
---	---	---	---	---	---	-------------------------------	---	---	---	--------	---	---	---	---	---------------------	---	---	---	---------	---

13. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Умение сделать себе имидж, создавать у себя и окружающих уверенность в собственной привлекательности и яркой индивидуальности – это искусство, которое постигалось веками.

17. Вставьте в предложение пропущенное слово:

«_эффект_ упреждения», или « эффект_ первичности и новизны», возникает тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке.

18. Дополните следующее положение:

Идентификация - это уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо себя поставить на его место, поскольку без этого нельзя по-настоящему понять человека.

20. Вставьте пропущенное слово в предложение:

В любом разговоре, беседе большое значение имеет статус партнера, при чем не постоянный статус, а статус «здесь и сейчас», в момент общения. Важно и то, кто в данном общении ведущий, а кто ведомый.

27. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Огромную роль в невербальном общении играют жесты. Жестом можно приветствовать и прощаться с человеком, обратиться к знакомому и незнакомому.

30. Дополните следующее положение:

_Слушание - это сложный процесс, который требует навыков культуры общения.

31	32	33	35	36	37	40	42	43	44	45	46	48	49	50	51	52	53	54	55	57	58	59	60
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
--------------------	--------------------------	-----------------------

г	б	а	1- б	б	3	а	в	4	б	а	г	а	б	в	б	б	б	б	а	г	1- к	в	а
			2- а																		2- г		
																					3- а		
																					4- и		
																					5- в		
																					6- б		
																					7- д		
																					8- л		

34. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Деловая _беседа_ является специфической формой контактов между людьми, которые имеют полномочия от своих организаций.

38. Дополните следующее положение:

Аргумент - это довод, на котором основывается доказательство. Аргументы необходимы для защиты своих взглядов и намерений, как в деловой, так и в личной жизни.

39. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Закон _эпичности_. В процессе аргументации не допускается неэтичное поведение: агрессия, высокомерие, обман, манипуляции.

41. Вставьте в предложение в пропущенное слово:

Личность –_человек_, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

47. Дополните следующее положение:

Характер - это неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности. Однако надо иметь в виду, что это не любое сочетание индивидуально-психологических особенностей личности.

56. Дополните следующее положение:

Воля - это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков.

61	62	66	67	68	69	70	71	72	73	75
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2019
----------------------------	---------------------------------	------------------------------

а	а	б	б	2	б	г	г	а	в	в
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

63. Вставьте в предложение пропущенное слово:

Плохое _настроение___ мешает человеку общаться, он смотрит на мир мрачно, его все сердит и раздражает: и погода, и сосед, неосторожно его толкнувший, и жизнерадостный смех.

64. Дополните следующее положение:

__Аффект_ - сильное, кратковременное эмоциональное состояние. Это буря, шквал. Он возникает внезапно, резко, и в этот момент человек как бы теряет самоконтроль, весь отдается переживанию.

65. Дополните следующее положение:

Страсть - яркое, сильное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей и захватывающее человека надолго.

74. Вставьте в предложение пропущенное слово:

При конфликте проявляются черты человека, о существовании которых он возможно, не подозревал, иными словами, _конфликт___ способен показать все достоинства и недостатки человека.