

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ  
БАШКОРТОСТАН  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
УФИМСКИЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ

Утверждаю:

Зам. директора по УМР

О.Н. Кузьминых

2021 г.



**КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП 14 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

для специальности

43.02.06.Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Согласовано:

Зав.кафедрой

Н.Н.Схоменко

Разработал: преподаватель

А.А.Глушкова

## Содержание

- Введение
  - Пояснительная записка
  - Оценка выполнения теста
  - Литература, используемая при разработке теста и рекомендуемая при подготовке обучающихся к тестированию
  - Перечень оборудования и информационных источников, используемых при тестировании.
  - Тестовые задания
- Ключи, ответы к выполнению теста

## Введение

Одной из важнейших проблем организации учебного процесса является диагностика успеваемости. Именно на основе результатов контроля знаний планируется и корректируется процесс обучения. К наиболее эффективным средствам диагностики относятся задания в тестовой форме. Содержание КИМ определяется на основе Федерального государственного стандарта основного общего и среднего (полного) общего образования по русскому языку.

Содержание КИМ определяется на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте.

Контрольно-измерительные материалы предназначены для промежуточного контроля знаний (за I семестр) обучающихся 3 курса по дисциплине ОП.14. «Психология делового общения и конфликтология» специальности Сервис на транспорте ГБПОУ Уфимский автотранспортный колледж.

Разработанные по дисциплине ОП.14. «Психология делового общения и конфликтология» тесты прошли апробацию на уровне колледжа, коррекцию и внутреннюю экспертизу.

Данный комплект контрольно-измерительных материалов (далее КИМ). КИМ сопровождается пояснительной запиской и ключом ответов. Данные КИМ легко адаптируются для реализации в компьютерном варианте.

## Пояснительная записка

Тесты предназначены для обучающихся третьего курса. Вопросы подобраны таким образом, чтобы можно было проверить подготовку обучающихся по усвоению программы дисциплины ОП.14. «Психология делового общения и конфликтология», содержание которой согласовано с требованиями федерального компонента государственного стандарта среднего (полного) общего образования базового уровня, а также включено профессионально направленное содержание, необходимое для усвоения профессиональной образовательной программы, формирования у обучающихся профессиональных компетенций.

Предлагается 2 варианта тестовых заданий базового уровня для оценки качества подготовки обучающихся. Учебный материал, на основе которого строятся задания, отбирается по признаку его значимости для общеобразовательной подготовки студентов. Каждый вариант тестов составлен по единому плану, имеет определенный порядковый номер, стандартную инструкцию по выполнению, эталон правильного ответа.

Предлагается 21 задание базового уровня с выбором одного ответа.

К каждому вопросу прилагается 4 варианта ответов, из которых следует выбрать один правильный. Верное выполнение заданий с выбором одного ответа оценивается одним баллом. Задание с выбором ответа считается выполненным, если обучающийся указал правильный ответ. Во всех остальных случаях (выбран другой ответ; выбрано два ответа или более, среди которых может быть и правильный; ответ на вопрос отсутствует) считается невыполненным.

Общее время выполнения: **40 минут.**

**При выполнении заданий КИМ  
Обучающийся должен уметь:**

- применять различные технологии разрешения конфликта;
- проводить переговоры;
- анализировать, диагностировать и управлять конфликтными ситуациями;
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место;

**знать/понимать**

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения;
- правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;

Оценка выполнения тестовых заданий (вопросы 1-21):

- 1 балл за каждый правильный ответ. Максимальное количество баллов - 21.

<b>Критерии оценки</b>	
19 – 21 баллов (100%-90%)	«5»
16-18 баллов (75%-89%)	«4»
12-15 баллов (51%-74%)	«3»
Менее 11 баллов (0%-50%)	«2»

**Используемая при разработке теста литература и рекомендуемая литература для подготовки обучающихся к тестированию**

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488- 0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
4. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488- 0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
5. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения : учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — Текст : электронный // ЭБСBook.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/945172>

## Вариант 1

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:
  - а) в конце 50-х г. XIX века;
  - б) в конце 50-х г. XX века;
  - в) в начале XVII века.
2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):
  - а) структурные методы;
  - б) метод картографии;
  - в) опрос.
3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:
  - а) Конфуцию;
  - б) Гераклиту;
  - в) Платону.
4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):
  - а) этапы конфликта;
  - б) фазы конфликта;
  - в) содержание конфликта.
5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:
  - а) начальной фазе;
  - б) фазе подъема;
  - в) пике конфликта;
  - г) фазе спада.
6. Конфликт в переводе с латинского означает:
  - а) соглашение;
  - б) столкновение;
  - в) существование.
7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:
  - а) психологии;
  - б) социологии;
  - в) педагогике.
8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:
  - а) конфликтными отношениями;
  - б) конфликтной ситуацией;
  - в) инцидентом.

9. Конфликт равен:
- а) конфликтная ситуация + инцидент;
  - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
  - в) конфликтные отношения + инцидент.
10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
- а) межличностные;
  - б) межгрупповые;
  - в) классовые;
  - г) межгосударственные;
  - д) межнациональные;
  - е) внутриличностные.
11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:
- а) конфронтация;
  - б) соперничество;
  - в) конкуренция.
12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):
- а) конструктивная модель;
  - б) деструктивная;
  - в) конформистская;
  - г) нонконформистская.
13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:
- а) ригидному;
  - б) сверхточному;
  - в) «бесконфликтному».
14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:
- а) переговорный процесс;
  - б) сотрудничество;
  - в) компромисс.
15. Профессиональный посредник называется:
- а) суггестором;
  - б) медиатором;
  - в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.



## Вариант 2

1. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

2. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

3. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

4. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

5. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

6. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

7. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

8. Конфликтогены — это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

9. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия:

«Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

10. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у

конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;  
д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

11. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

12. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

13. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

14. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

15. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

16. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

17. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

18. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

19. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

20. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

21. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:

- а) «выигрыш – выигрыш»;
- б) «выигрыш – проигрыш»;
- в) «проигрыш – проигрыш»;
- г) «проигрыш – выигрыш»;
- д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

# Ключи к тесту

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1 вариант	Б	В	А	В	А	Б	Б	Б	А	Е	В	Г	В	А	Б	В	А	Б	А	А	В
2 вариант	А	Б	Б	В	Б	Б	В	А	Б	Б	А	А	Г	А	Д	В	А	А	А	Г	Б