

Тестовые задания для диагностической работы по дисциплине  
«Психология общения»,  
соотнесенные с результатами освоения образовательной программы специальности  
38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Пояснительная записка.

Диагностический тест включает 30 вопросов, произвольно выбранных из приведенного перечня вопросов, и включает вопросы с выбором варианта ответа, вопросы на установление соответствия/последовательности, вопросы открытого типа (необходимо вписать ответ).

Тестирование длится не более 2 академических часов. Каждое задание оценивается в 1 балл. Оценка выставляется в соответствии со шкалой оценивания (таблица 1)

Таблица 1 – Шкала оценивания

Оценка	Процент верных ответов
«неудовлетворительно»	< 50%
«удовлетворительно»	50-69%
«хорошо»	70-90%
«отлично»	91-100%

В вопросах с выбором варианта ответа необходимо выбрать только один ответ. Например:  
*Неудачная форма выражения просьбы*

а) *будьте любезны*

б) *мне нужно чтобы вы*

в) *очень вас прошу*

В вопросах на установление соответствия необходимо установите соответствие между левым и правым столбцом. Например: *Распределите номера перечисленных ниже свойств разных типов личности по соответствующим колонкам таблицы:*

Свойства типов личности		Тип личности
1) математические способности;	1	1 Тип «мыслитель»
2) способность к музыке;	2	2 Тип «художник»
3) способность к творческому самовыражению;	2	
4) способность к систематизации информации;	1	
5) способность к изобразительному искусству;	2	
6) вербальные способности;	1	
7) логическое мышление.	1	

В вопросах на установление последовательности необходимо приведенные события (явления, процессы и т.п.) расположить в правильной последовательности. Например:  
*Разместите в хронологическом порядке основные ступени исторического развития психики*

3	Сознание
1	Элементарная сенсорная психика
2	Перцептивная психика

В вопросах на дополнение необходимо вписать недостающее слово или число.  
Например: \_\_\_\_\_ человека познается и проявляется в деятельности.

Ответ: *Психика*

Банк заданий.

Таблица 2 – Банк заданий

№	Задание	Варианты ответов	Номер темы по РПД
<b>ОК 1: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</b>			
1	Выберите один верный ответ: К видам компетентности не относят:	а) менеджерскую б) коммуникативную в) профессиональную г) квалификационную	№1.1
2	Выберите один верный ответ: Процесс установления и развития контактов среди людей – это	а) общение б) восприятие в) взаимодействие г) идентификация	№1.3
<b>ОК 2: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</b>			
3	Выберите несколько верных ответов: Характеристика делового общения:	а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество	№1.1
4	Выберите один верный ответ: Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:	а) неформальное общение б) деловое общение в) конфиденциальное общение	№1.3
<b>ОК 3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</b>			
5	Выберите один верный ответ: Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:	а) восприятие б) коммуникация в) взаимодействие г) эмпатия	№1.5
6	Выберите один верный ответ: Обратная связь:	а) препятствует коммуникативному процессу б) способствует коммуникативному процессу в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу	№1.5
<b>ОК 4: Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для</b>			

<b>эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</b>			
7	Выберите один верный ответ: Неудачная форма выражения просьбы	а) будьте любезны б) мне нужно чтобы вы в) очень вас прошу	№1.1
8	Впишите вместо многоточия правильный ответ: Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация .....		№1.3
<b>ОК 5: Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</b>			
9	Впишите вместо многоточия правильный ответ: Вербальные коммуникации – это .....		№1.3
10	Впишите вместо многоточия правильный ответ: К невербальным средства коммуникации не относят ....., слушание		№3.1
<b>ОК 6: Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</b>			
11	Впишите вместо многоточия правильный ответ:..... - это человеческий индивид, являющийся субъектом сознательной деятельности, обладающий совокупностью социально значимых черт, свойств и качеств, которые он реализует в общественной жизни.		№1.1
12	Впишите вместо многоточия правильный ответ: Высшие моральные ценности: добро, свобода, ....., счастье		№1.5
<b>ОК 7: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</b>			
13	Выберите несколько верных ответов: Свойства речи, придающие ей особую энергетику		№1.6

14	Выберите один верный ответ: Признак, по которому газеты классифицируются на общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные	а) территориальный б) функциональный в) периодичность	
15	Выберите один верный ответ: Встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам	а) деловая беседа б) деловое совещание в) пресс-конференция	№1.6
<b>ОК 8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</b>			
16	Выберите один верный ответ: Автор высказывания «Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения»	а) Джек Лондон б) Марк Твен в) Сент-Экзюпери	№1.1
<b>ОК 9: Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.</b>			
17	Выберите один верный ответ: Автор высказывания «Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения»	а) Джек Лондон; б) Марк Твен; в) Сент-Экзюпери.	№1.6
18	Выберите один верный ответ: К часто используемым официально-распорядительным документам относят	а) приказ; б) заявление; в) автобиографию.	№1.9
<b>ПК 1.1: Реализовывать технологии агентских продаж.</b>			
19	Выберите один верный ответ: Выбор формы обращения путем употребления местоимения «Вы» выявляется такими отношениями как	а) родственное, дружеское, фамильярное; б) вежливое, уважительное; в) неформальное, доверительное.	№1.9
20	Выберите один верный	а) внешнего вида;	№2.1

	ответ: Комплименты делаются относительно	б) профессиональных способностей; в) умений общаться.																	
<b>ПК 1.2: Реализовывать технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами.</b>																			
21	Выберите один верный ответ: Произведения, являющиеся образцом для совершенствования культуры речи	а) газетные статьи; б) классическая литература; в) современная массовая литература.	№1.6																
22	Распределите номера перечисленных ниже свойств разных типов личности по соответствующим колонкам таблицы:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Свойства типов личности</th> <th>Тип личности</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) математические способности;</td> <td>1 Тип «мыслитель»</td> </tr> <tr> <td>2) способность к музыке;</td> <td>2 Тип «художник»</td> </tr> <tr> <td>3) способность к творческому самовыражению;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4) способность к систематизации информации;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5) способность к изобразительному искусству;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6) вербальные способности;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7) логическое мышление.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Свойства типов личности	Тип личности	1) математические способности;	1 Тип «мыслитель»	2) способность к музыке;	2 Тип «художник»	3) способность к творческому самовыражению;		4) способность к систематизации информации;		5) способность к изобразительному искусству;		6) вербальные способности;		7) логическое мышление.		№1.9
Свойства типов личности	Тип личности																		
1) математические способности;	1 Тип «мыслитель»																		
2) способность к музыке;	2 Тип «художник»																		
3) способность к творческому самовыражению;																			
4) способность к систематизации информации;																			
5) способность к изобразительному искусству;																			
6) вербальные способности;																			
7) логическое мышление.																			
<b>ПК 1.3: Реализовывать технологии банковских продаж.</b>																			
23	Впишите вместо многоточия правильный ответ:.....- это столкновение сторон, мнений, сил		№1.9																
24	Выберите один верный ответ: Способы разрешения конфликта	а) уклонение; б) опережение; в) компромисс.	№2.1																
<b>ПК 1.4: Реализовывать технологии сетевых посреднических продаж.</b>																			
25	Выберите один верный ответ: Составляющие этикета	а) речевой этикет; б) дистантное общение; в) некорректность.	№2.1																
<b>ПК 1.5: Реализовывать технологии прямых офисных продаж.</b>																			
26	Выберите один верный ответ: Способы общения	а) коммуникативная; б) императивная; в) перцептивная.	№3.1																
<b>ПК 1.6: Реализовывать технологии продажи полисов на рабочих местах.</b>																			
27	Выберите несколько верных ответов: Деловая этика включает в себя следующие принципы	а) свобода, терпимость; б) деловая обязанность	№1.3																
28	Выберите один верный ответ: Комплименты делаются относительно	а) внешнего вида; б) профессиональных способностей; в) умений общаться.	№1.6																
<b>ПК 1.7: Реализовывать директ-маркетинг как технологию прямых продаж.</b>																			
29	Выберите один верный ответ: Речевая формула, которая НЕ является удачной при	а) а кто Вы такой?; б) давайте познакомимся; в) разрешите с Вами познакомиться.	№1.9																

	знакомстве		
30	Выберите один верный ответ: Название группы газет, которые классифицируются по территориальному признаку	а) утренние и вечерние; б) общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные; в) федеральные, региональные и местные.	№2.1
<b>ПК 1.8: Реализовывать технологии телефонных продаж.</b>			
31	Выберите один верный ответ: Умение быть самим собой в контактах с другими людьми	а) аутентичность; б) вежливость; в) тактичность.	№1.1
32	Впишите вместо многоточия правильный ответ:.....должна гуманизировать, облагораживать общение между людьми		№1.3
<b>ПК 1.9: Реализовывать технологии интернет-маркетинга в розничных продажах.</b>			
33	Выберите один верный ответ: Иногда в качестве наказания ребенка оставляют одного в комнате. Тип темперамента, для которого подобное наказание окажется самым слабым	а) сангвиник; б) флегматик; в) холерик; г) меланхолик.	№2.1
34	Выберите один верный ответ: Свойства темперамента	а) врожденные; б) приобретенные.	№3.1
<b>ПК 1.10: Реализовывать технологии персональных продаж в розничном страховании.</b>			
35	Выберите один верный ответ: Показатель культуры речи, который характеризует качественную и количественную стороны речи:	а) словарный состав и словарный запас; б) произношение; в) грамматика.	№1.9
<b>ПК 2.1: Осуществлять стратегическое и оперативное планирование розничных продаж.</b>			
36	Выберите один верный ответ: Сторона общения, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению	а) интерактивная; б) перцептивная; в) коммуникативна	№2.1
37	Выберите один верный ответ: Сфера общества,	а) социальная; б) духовная;	№3.1

	которая представляет собой систему исторически сложившихся упорядоченных связей и отношений между различными видами общности людей	в) политическая.	
	Выберите один верный ответ: Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают	а) словам; б) мимике и жестам; в) интонации.	№3.1
<b>ПК 2.2: Организовывать розничные продажи.</b>			
38	Разместите в хронологическом порядке основные ступени исторического развития психики	<input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> Сознание <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> Элементарная сенсорная психика <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> Перцептивная психика	№1.1
39	Впишите вместо многоточия правильный ответ:.....человек а познается и проявляется в деятельности.		№1.9
<b>ПК 2.3: Реализовывать различные технологии розничных продаж в страховании.</b>			
40	Впишите вместо многоточия правильный ответ:.....деятельность – категория....., она носит характер		№2.1
41	Впишите вместо многоточия правильный ответ: Деятельность – это процесс не....., а.....и сознательно регулируемый		№3.1
<b>ПК 3.1: Документально оформлять страховые операции.</b>			
42	Выберите один верный ответ: Прием повышения эффективности общения, основанный на частом произнесении вслух имени и отчества партнера по	а) «имя собственное» б) «золотые слова» в) «зеркало отношений»	№3.1

	общению		
43	Выберите один верный ответ: Жизнь в согласии с самим собой, без страха, без напрасных надежд и мечтаний, внутренняя умиротворённость	а) счастье б) свобода в) проницательность.	№3.1
<b>ПК 3.2: Вести учет страховых договоров.</b>			
44	Выберите несколько верных ответов: К понятию «культура профессиональной речи» относят	а) владение терминологией данной специальности б) умение строить выступление на профессиональную тему в) умение организовать профессиональный диалог и управлять им	№3.1
45	Выберите один верный ответ: Обмен мнениями по вопросу в соответствии с определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников	а) деловая беседа б) деловое совещание в) деловая дискуссия	№3.1
<b>ПК 4.1: Консультировать клиентов по порядку действий при оформлении страхового случая.</b>			
46	Выберите один верный ответ: Стенические - это эмоции, которые	а) уменьшают активность, энергию человека (тоска, печаль, уныние) б) повышают активность, энергию человека (радость, гнев, ненависть) в) включают в себя настроение, аффект, стресс, фрустрацию	№1.3
47	Впишите вместо многоточия правильный ответ: Этикет, прежде всего, формируется в соответствии с нравами и .....		№1.9
<b>ПК 4.2: Организовывать экспертизы, осмотр пострадавших объектов.</b>			
48	Выберите один верный ответ: Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели	а) общение б) деловое общение в) конфликтное общение	№1.3
49	Впишите вместо многоточия		№1.6



	<p>правильный ответ:  Этикет - это культура общения людей, которая основана на _____  правил, которые вырабатывались человечеством</p>												
<b>ПК 4.3: Подготавливать и направлять запросы в компетентные органы.</b>													
50	<p>Выберите один верный ответ: К эмоционально-волевой сфере относятся</p>	<p>а) мышление и речь  б) эмоции и чувства  в) внимание и память</p>	№1.1										
51	<p>Выберите один верный ответ: Сложнее, чем эмоции, постоянное, устоявшееся отношение человека</p>	<p>а) эмоции  б) воля  в) чувства</p>	№1.9										
<b>ПК 4.4: Принимать решения о выплате страхового возмещения, оформлять страховые акты.</b>													
52	<p>Впишите вместо многоточия правильный ответ:.....человек  а познается и проявляется в деятельности.</p>		№1.6										
53	<p>Впишите вместо многоточия правильный ответ: Деятельность - категория ....., она носит .....характер</p>		№1.9										
<b>ПК 4.5: Вести журналы убытков, в т.ч. в электронном виде, составлять отчеты, статистику убытков.</b>													
54	<p>Установите соответствие между героями мультфильма и типами их темперамента</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Герои мультфильма</th> <th>Тип темперамента</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) Вини-Пух; <input type="text"/></td> <td>1 а) холерик;</td> </tr> <tr> <td>2) ослик ИА <input type="text"/></td> <td>2 б) сангвиник;</td> </tr> <tr> <td>3) Тигра <input type="text"/></td> <td>3 в) флегматик;</td> </tr> <tr> <td>4) сова <input type="text"/></td> <td>4 г) меланхолик</td> </tr> </tbody> </table>	Герои мультфильма	Тип темперамента	1) Вини-Пух; <input type="text"/>	1 а) холерик;	2) ослик ИА <input type="text"/>	2 б) сангвиник;	3) Тигра <input type="text"/>	3 в) флегматик;	4) сова <input type="text"/>	4 г) меланхолик	№1.6
Герои мультфильма	Тип темперамента												
1) Вини-Пух; <input type="text"/>	1 а) холерик;												
2) ослик ИА <input type="text"/>	2 б) сангвиник;												
3) Тигра <input type="text"/>	3 в) флегматик;												
4) сова <input type="text"/>	4 г) меланхолик												

55	Установите соответствие между определением (значением) соответствующего вида конфликта	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Определение (значение)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Внутриличностный</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Межличностный</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Межличностно-групповой</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Межгрупповые</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Определение (значение)		Внутриличностный	<input type="checkbox"/>	Межличностный	<input type="checkbox"/>	Межличностно-групповой	<input type="checkbox"/>	Межгрупповые	<input type="checkbox"/>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Вид конфликта</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>а) Столкновение интересов</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>б) Столкновение интересов</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>в) Столкновение интересов</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>г) Столкновение интересов</td> </tr> </tbody> </table>	Вид конфликта		1	а) Столкновение интересов	2	б) Столкновение интересов	3	в) Столкновение интересов	4	г) Столкновение интересов	№1.6
Определение (значение)																								
Внутриличностный	<input type="checkbox"/>																							
Межличностный	<input type="checkbox"/>																							
Межличностно-групповой	<input type="checkbox"/>																							
Межгрупповые	<input type="checkbox"/>																							
Вид конфликта																								
1	а) Столкновение интересов																							
2	б) Столкновение интересов																							
3	в) Столкновение интересов																							
4	г) Столкновение интересов																							
56	Выберите один верный ответ: Общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей	а) формально-ролевое б) деловое в) примитивное	№1.9																					
<b>ПК 4.6: Принимать меры по предупреждению страхового мошенничества.</b>																								
57	Укажите верное утверждение	а) темперамент и характер по сути - одно и то же б) темперамент и характер никак не связаны между собой в) особенности темперамента могут оказывать воздействие на развитие определенных сторон характера	№1.1																					
58	Выберите один верный ответ: Преувеличенное развитие одних черт характера по сравнению с другими, в результате которого ухудшается взаимодействие с окружающими людьми это:	а) темперамент б) акцентуация характера в) черта характера	№1.3																					
59	Выберите один верный ответ: Взаимоотношения, которые возникают и функционируют в процессе подготовки и проведения общественных и других мероприятий в группе	а) служебные б) внеслужебные в) общественно – политические	№1.6																					
60	Выберите несколько верных ответов: В деловом стиле речи приняты следующие нормы: слово должно употребляться с учетом его	а) лексического значения б) стилистической окраски	№2.1																					