

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский национальный исследовательский технический университет»
Машиностроительный колледж

Оценочные материалы

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**23.02.07 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ
АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Очная

Документ подписан простой
электронной подписью
Составитель: Малых О.С.
Дата подписания: 18.11.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
И. о. зам. декана по учебной
работе:
И.А. Чинская
Дата подписания: 20.11.2025

Год набора - 2026 г.
Иркутск, 2025 г.

3 семестр/ОК 01

Множественный выбор

Что такое эскалация конфликта?

Усиление напряженности и обострение противостояния

Урегулирование конфликта

Поиск компромисса

Множественный выбор

Взаимодействие, основанное на общей цели, называется:

Сотрудничество

Соревнование

Конфликт

Манипуляция

Пропущенное слово

Невербальные сигналы, такие как[жесты]играют важную роль в процессе общения

И могут изменить смысл сказанного

Соответствие

Сопоставьте концепции психологии общения с их примерами

Эмпатия

Говорить: "Я понимаю, что вы чувствуете."

Активное слушание

Перефразировать: "Вы имеете в виду, что..."

Убеждение

Использовать аргументы: "Это доказано исследованиями."

Проявлять агрессию

Уходить от ответа

Короткий ответ

Как невербальная коммуникация влияет на доверие в беседе?

создаёт доверие

3 семестр/ОК 03

Множественный выбор

Какая функция общения преобладает при заключении договора?

Регулятивная

Информативная
Познавательная

Упорядочение

Упорядочите этапы применения активного слушания

Слушать без прерываний

Поддерживать зрительный контакт

Слушать без прерываний

Задать вопросы

Пропущенное слово

[конфликт] это состояние, когда две стороны имеют несовместимые интересы и пытаются разрешить разногласия.

Соответствие

Сопоставьте барьеры общения с их преодолением

Шум

Перейти в тихое место

Предубеждения

Задавать открытые вопросы для уточнения

Культурные различия

Использовать простой язык и наблюдать за невербальными сигналами

Давать недостоверную информацию

Кричать

Короткий ответ

Что такое "парафраз" в активном слушании?

повторение сказанного собеседником своими словами для подтверждения понимания и избежания недоразумений

3 семestr/ОК 04

Множественный выбор

Какой из следующих элементов не относится к невербальному общению?

Письменный текст

Жесты

Интонация

Мимика

Упорядочение

Упорядочите шаги эффективного управления конфликтом
Выразить эмпатию и слушать
Оценить ситуацию
Предложить решение
Завершить положительно

Пропущенное слово

Коммуникативные барьеры могут возникнуть из-за [различных]культурных контекстов между собеседниками

Короткий ответ

Назовите три основные компонента неверbalного общения
мимика, жесты, позы

3 семестр/ОК 05

Множественный выбор

Какой принцип психологии общения позволяет человеку лучше понять эмоции собеседника во время разговора?
Эмпатия
Активное слушание
Невербальная коммуникация

Упорядочение

Упорядочите компоненты эмоционального интеллекта
Распознавание эмоций
Эмпатия
Управление эмоциями
Адаптация поведения

Пропущенное слово

Активное слушание включает в себя[активное участие] в разговоре и использование невербальных сигналов, таких как кивки и зрительный контакт

Соответствие

Сопоставьте элементы невербальной коммуникации с их ролью
Жесты
Указывающие жесты подчёркивают идеи
Тон голоса
Спокойный тон успокаивает

Поза
Открытая поза
<i>Закрытая поза</i>
<i>Командный тон</i>

Короткий ответ
Что такое Конфликт интересов в коммуникации?
ситуация когда два или более человек имеют разные цели или потребности, что может привести к напряженности в общении

3 семестр/ОК 06

Множественный выбор
Определите основную функцию эмпатии
Понимание эмоций других людей
Поддержание дистанции в общении
Принуждение к сотрудничеству
Оценка критики

Множественный выбор
В психологии общения, какой элемент невербальной коммуникации наиболее важен для передачи уверенности в беседе?
Зрительный контакт и прямая осанка
Крестообразная поза рук
Избегание пауз
Громкий тон голоса

Пропущенное слово
В психологии общения [убеждение] — это техника, используемая для изменения мнения или поведения собеседника через аргументы.

Соответствие
Сопоставьте аспекты группового общения с их ролью в команде
Роли в группе
Члены команды делят обязанности: один консультирует, другой ремонтирует.
Лидерство
Руководитель координирует обсуждение жалоб для улучшения процессов
Обратная связь

После обслуживания команда обсуждает отзывы клиентов для корректировки

Члены команды делают всё сообща

Руководитель не назначен

Короткий ответ

Что такое "эффект ореола" в психологии общения?

когнитивное искажение, при котором положительное впечатление от одного качества человека переносится на другие его характеристики, влияя на восприятие в общении.

3 семestr/ПК 3.1

Множественный выбор

Какой навык психологии общения наиболее важен для установления доверия с клиентом автосервиса при обсуждении стоимости ремонта?

Активное слушание

Игнорирование эмоций клиента

Прерывание клиента

Множественный выбор

Что помогает избежать барьеров в общении с клиентом, который не разбирается в технике автомобиля?

Объяснение простым языком и визуализация

Использование сложной терминологии

Игнорирование вопросов клиента

Множественный выбор

Какой тип вопроса лучше использовать для уточнения потребностей клиента при приемке автомобиля на ремонт?

Открытый вопрос для детального ответа

Закрытый вопрос (да/нет)

Риторический вопрос

Множественный выбор

Что свидетельствует о высокой эмоциональной компетентности специалиста автосервиса во взаимодействии с раздраженным клиентом?

Сохранение спокойствия и эмпатии

Ответ агрессией

Прерывание клиента

Множественный выбор	
Что является признаком эффективного невербального общения в процессе взаимодействия с потребителем, ожидающим ремонта автомобиля?	
Улыбка и открытая поза	
Быстрая речь без пауз	
Игнорирование зрительного контакта	

Множественный выбор	
Какой подход к управлению конфликтом рекомендуется использовать, если клиент автосервиса недоволен сроками ремонта?	
Эмпатичное признание проблемы и предложение решений	
Повышение голоса	
Смена темы разговора	

Множественный выбор	
Какой элемент психологии общения помогает построить долгосрочные отношения с постоянными клиентами автосервиса?	
Персонализация общения и запоминание деталей	
Игнорирование предыдущих взаимодействий	
Быстрое завершение разговора	

Множественный выбор	
Что является ошибкой в общении с клиентом, жалующимся на качество обслуживания?	
Отрицание вины и обвинение клиента	
Признание проблемы и извинение	
Предложение компенсации	

Множественный выбор	
Какой навык помогает специалисту автосервиса адаптировать стиль общения к разным типам клиентов (например, уверенным или неуверенным)?	
Гибкость и наблюдательность	
Использование одного стиля для всех	
Прерывание разговора	

Множественный выбор	
Что способствует снижению стресса клиента во время ожидания ремонта автомобиля?	

Информирование о прогрессе и сроках
Игнорирование клиента
Увеличение стоимости без объяснений

Упорядочение
Упорядочите шаги эффективного разрешения конфликта с клиентом автосервиса, недовольным ремонтом:
Выслушать жалобу клиента без прерываний
Извиниться и признать проблему
Объяснить причину проблемы и предложить решение
Предложить компенсацию или альтернативу

Упорядочение
Упорядочите этапы построения доверительных отношений с новым клиентом при приемке автомобиля:
Установить зрительный контакт и улыбнуться
Представить себя и автосервис
Задать вопросы о потребностях клиента
Подвести итоги и договориться о дальнейших шагах

Упорядочение
Упорядочите шаги активного слушания при общении с клиентом, описывающим проблему с автомобилем:
Избегать прерываний и отвлечений
Поддерживать зрительный контакт и кивать
Перефразировать сказанное для подтверждения понимания
Задавать уточняющие вопросы

Упорядочение
Упорядочите шаги управления ожиданиями клиента при объяснении стоимости и сроков ремонта автомобиля:
Начать разговор с позитивного тона и установления доверия
Объяснить причины стоимости и возможные альтернативы
Выслушать вопросы клиента и ответить на них
Предоставить письменное подтверждение (смету или договор)

Упорядочение
Упорядочите этапы предоставления обратной связи клиенту после завершения ремонта автомобиля:
Поздравить клиента и выразить благодарность за доверие

Объяснить выполненные работы и показать результаты
Убедиться, что клиент понял информацию (например, задать уточняющие вопросы)
Спросить о удовлетворенности и предложить рекомендации на будущее

Пропущенное слово
[Эмпатия] в общении с клиентом автосервиса включает признание проблемы, извинение и предложение решения для эффективного разрешения конфликта.

Пропущенное слово
Навык [гибкость] помогает специалисту автосервиса адаптировать стиль общения к разным типам клиентов, таким как уверенные или неуверенные.

Короткий ответ
Назовите одним словом процесс, при котором специалист автосервиса полностью сосредотачивается на словах клиента, чтобы лучше понять его проблему с автомобилем.
Слушание

Короткий ответ
Какой термин описывает способность специалиста автосервиса понимать и разделять эмоции клиента, недовольного задержкой ремонта?
Эмпатия

Короткий ответ
Назовите одним словом навык, помогающий специалисту автосервиса распознавать и контролировать собственные эмоции во время спора с клиентом о стоимости услуг.
Саморегуляция

3 семestr/ПК 3.2

Множественный выбор
Какой навык психологии общения наиболее важен для консультанта автосервиса при убеждении клиента записаться на ТО?
Убеждение через аргументы
Активное слушание.

Эмпатия.

Множественный выбор

Какие элементы невербальной коммуникации помогут консультанту создать доверие во время консультации по эксплуатации авто?

Улыбка и кивок

Открытая поза

Скрещенные руки

Повышенный тон голоса

Множественный выбор

В каком случае консультант автосервиса демонстрирует эмпатию при разговоре о ремонте?

Перефразирует слова клиента: "Я понимаю, что задержка раздражает"

Игнорирует жалобы клиента

Фокусируется только на фактах.

Множественный выбор

Какие стратегии управления конфликтом эффективны в ситуации, когда клиент спорит о стоимости предварительной записи?

Признать эмоции клиента и предложить компромисс.

Повысить голос

Игнорировать возражения.

Множественный выбор

Какой принцип этики общения нарушается, если консультант автосервиса дает ложную информацию о сроках ремонта?

Честность.

Уважение.

Конфиденциальность

Упорядочение

Упорядочите этапы эффективного консультирования клиента по эксплуатации автомобиля, начиная с первого шага

Активно слушать жалобы клиента

Проанализировать эмоции клиента и показать эмпатию

Представить варианты решений (например, рекомендовать регулярное ТО).

Завершить разговор, подтвердив запись на сервис.

Упорядочение

Упорядочите последовательность шагов при убеждении клиента записаться на предварительное обслуживание, от начала к концу:

Установить контакт и задать уточняющие вопросы.

Описать преимущества сервиса (например, экономию времени).

Обработать возражения клиента

Подвести итог и предложить следующий шаг.

Упорядочение

Упорядочите этапы управления конфликтом во время консультирования по ремонту,
если клиент недоволен ценой

Выслушать аргументы клиента без прерываний

Признать эмоции клиента и показать понимание

Предложить компромисс (например, скидку)

Завершить обсуждение, подтвердив соглашение.

Упорядочение

Упорядочите шаги невербальной коммуникации для создания доверия при консультировании по эксплуатации авто:

Использовать открытую позу и зрительный контакт

Избегать скрещивания рук и суетливых движений

Улыбнуться и кивнуть для подтверждения.

Поддерживать спокойный тон голоса

Упорядочение

Упорядочите этапы саморегуляции эмоций консультанта во время сложного разговора о записи на ремонт

Осознать собственные эмоции (например, раздражение).

Сделать паузу и глубоко дышать

Перефразировать слова клиента для подтверждения.

Продолжить разговор спокойно.

Пропущенное слово

В психологии общения [активное слушание] — это процесс полного сосредоточения на словах клиента во время консультации по ремонту автомобиля.

Пропущенное слово

При управлении конфликтом в автосервисе консультант должен сначала [признать] эмоции клиента, чтобы снизить напряжение.

Соответствие
<u>Сопоставьте типы клиентов автосервиса с рекомендуемыми стратегиями общения</u>
Агрессивный клиент
Сохранять спокойствие, предлагать факты и решения
Неуверенный клиент
Проявлять эмпатию, успокаивать и поддерживать
Спокойный и информированный клиент
Быть уверенным, предоставлять подробную информацию и отвечать на вопросы
<i>Прерывать клиента</i>
<i>Проявлять агрессию</i>

Соответствие
<u>Сопоставьте барьеры в общении с клиентами автосервиса с способами их преодоления</u>
Недопонимание технических терминов
Объяснять простым языком и визуализировать
Эмоциональное напряжение клиента
Использовать эмпатию и активное слушание
Отсутствие внимания к деталям
Задавать уточняющие вопросы и фиксировать информацию
<i>Не слушать клиента</i>
<i>Отвлекаться на посторонние дела</i>

Соответствие
<u>Сопоставьте термины из психологии общения с их описаниями в контексте консультирования клиентов автосервиса</u>
Эмпатия
Способность понимать чувства клиента, недовольного задержкой ремонта.
Активное слушание
Полное сосредоточение на словах клиента для точного понимания проблемы с авто.
Убеждение
Навык убеждать клиента в необходимости предварительной записи через аргументы.
<i>Использование мимики и жестов для передачи доверия при объяснении преимуществ ТО.</i>
<i>Стратегии по разрешению спора о стоимости услуг без эскалации.</i>

Соответствие

Сопоставьте стадии консультирования с примерами из практики автосервиса
Установление контакта
Поприветствовать клиента и представить себя
Сбор информации
Задать вопросы о пробеге и симптомах проблемы
Предоставление советов
Посоветовать клиенту регулярную проверку масла для эксплуатации авто.
<i>Ответить на сомнения о цене ремонта и предложить альтернативы</i>
<i>Подтвердить запись и пожелать хорошего дня</i>

Соответствие
Сопоставьте эмоции клиента с подходящими реакциями консультанта
Раздражение
Признать проблему и предложить решение
Неуверенность
Успокоить и предоставить дополнительную информацию.
Радость
Показать энтузиазм и поддержать положительные эмоции
<i>Дать время успокоиться и выразить эмпатию</i>
<i>Оставаться нейтральным и продолжить консультацию</i>

Короткий ответ
Какой навык психологии общения помогает консультанту автосервиса понять эмоции клиента, недовольного задержкой предварительной записи?
Эмпатия

Короткий ответ
Назовите основной элемент неверbalной коммуникации, который консультант использует для создания доверия при консультировании по эксплуатации автомобиля.
Зрительный контакт

Короткий ответ
Какой метод убеждения эффективен для консультанта, чтобы мотивировать клиента записаться на регулярное ТО?
Предоставление преимуществ

3 семестр/ПК 3.3

Множественный выбор
Какой навык психологии общения наиболее важен для консультанта при приёме рекламации, чтобы снизить напряжение клиента?
Эмпатия и признание проблемы
Критика действий клиента
Игнорирование эмоций

Множественный выбор
В ситуации обработки жалобы на неисправный автомобиль, что должен сделать консультант первым, согласно принципам психологии общения?
Активно выслушать клиента и подтвердить понимание
Сразу предложить ремонт
Обвинить в проблеме производителя

Множественный выбор
Какой тип убеждения эффективен для консультанта, чтобы разрешить рекламацию и сохранить лояльность клиента?.
Обращение к фактам и преимуществам решения
Угроза отказом в обслуживании
Игнорирование жалобы

Множественный выбор
При обработке рекламации, неверbalная коммуникация помогает консультанту
Создать атмосферу доверия и спокойствия
Увеличить конфликт
Избегать контакта с клиентом

Упорядочение
Упорядочите этапы психологически эффективного приёма рекламации от клиента автосервиса по поводу некачественного ремонта
Активно выслушать жалобу без прерываний
Выразить эмпатию к проблеме клиента
Предложить решение и получить согласие

Упорядочение
Упорядочите последовательность действий консультанта при обработке эмоциональной рекламации:
Признать эмоции клиента
Собрать факты о проблеме

Завершить разговор позитивно

Упорядочение

Упорядочите шаги для управления конфликтом во время приёма жалобы на задержку обслуживания

Дать клиенту выговориться

Поддерживать спокойный тон голоса

Извиниться и предложить компенсацию

Пропущенное слово

В психологии общения [активное слушание] — это ключевой элемент при приёме рекламации, позволяющий консультанту полностью сосредоточиться на жалобе клиента и показать понимание.

Пропущенное слово

При обработке рекламации консультант должен использовать [рациональное убеждение] для убеждения клиента в необходимости ремонта, опираясь на логические аргументы и факты

Соответствие

Сопоставьте понятия психологии общения с их применением в обработке рекламаций

Невертикальная коммуникация

Использовать зрительный контакт для успокоения клиента

Активное слушание

Полностью сосредоточиться на словах клиента

Эмпатия

Показать понимание чувств клиента

Предоставление фактов

Социальное доказательство

Соответствие

Сопоставьте элементы неверbalной коммуникации с их ролью в приёме рекламаций

Жесты

Поддержать слова, избегая агрессивных движений

Тон голоса

Выразить спокойствие и уверенность

Позы тела

Показать открытость и готовность помочь

Проявление агрессии

Закрытая поза

Соответствие
<u>Сопоставьте стратегии убеждения с ситуациями при обработке жалоб</u>
<u>Предоставление фактов</u>
Объяснить технические причины задержки с данными
<u>Обращение к эмоциям</u>
Выразить сожаление, чтобы снизить гнев клиента
<u>Социальное доказательство</u>
Убедить клиента в необходимости дополнительного ремонта, показав отзывы других
<u>Начать пререкаться</u>
<u>Прекратить разговор с клиентом</u>

Короткий ответ
Назовите основной навык психологии общения, который консультант автосервиса должен использовать первым при приёме рекламации от клиента, чтобы снизить его эмоциональное напряжение.
Активное слушание

Короткий ответ
Опишите, как невербальная коммуникация помогает консультанту в обработке жалобы на некачественный ремонт автомобиля.
Невербальная коммуникация (например, зрительный контакт и спокойный тон голоса) помогает создать атмосферу доверия и успокоить клиента.

Короткий ответ
Какой принцип психологии общения следует применять консультанту, чтобы разрешить конфликт во время рекламации и сохранить лояльность клиента?
Признание чувств клиента и предложение взаимоприемлемого решения (или управление эмоциями через эмпатию).

3 семестр

Эссе		
Содержание задания	Критерии для оценивания	Коды компетенций
<p><u>Представьте, что вы — консультантавтосервиса, обслуживающий клиента во время ремонта автомобиля.</u></p> <p><u>Клиент нервничает из-за задержки и задаёт вопросы о процессе.</u></p> <p><u>Напишите эссе (не более 100 слов), в котором проанализируйте, как принципы психологии общения (например, эмпатия и невербальная коммуникация) помогут вам поддерживать спокойную атмосферу и эффективно взаимодействовать с клиентом, обеспечивая его удовлетворённость услугой.</u></p>	<p>Взаимодействие с клиентом во время ремонта требует эмпатии, чтобы признать его беспокойство и объяснить процесс ремонта простым языком. Невербальная коммуникация, такая как зрительный контакт и спокойный тон, помогает создать доверие. Активное слушание вопросов клиента предотвращает недопонимание и укрепляет связь. В результате клиент чувствует себя в центре внимания, что повышает лояльность. Такой подход снижает стресс и способствует успешному завершению услуги.</p>	<p>OK 03, ПК 3.1, OK 01, OK 05, OK 06, OK 04, ПК 3.3, ПК 3.2</p>
<p><u>Представьте, что вы — консультант автосервиса, консультирующий клиента по эксплуатации автомобиля и предварительной записи на ремонт.</u></p> <p><u>Клиент сомневается в необходимости обслуживания и задаёт вопросы о стоимости.</u> Напишите эссе (не более 100 слов), в котором</p>	<p>Консультирование начинается с активного слушания сомнений клиента, чтобы понять его опасения. Убеждение через факты о преимуществах обслуживания (например, предотвращении поломок) помогает развеять сомнения. Адаптация стиля общения, такого как дружелюбный тон, строит доверие. Предложение гибких вариантов записи</p>	<p>OK 03, ПК 3.1, OK 01, OK 05, OK 06, OK 04, ПК 3.3, ПК 3.2</p>

<p><u>проанализируйте,</u> <u>как навыки психологии общения</u> <u>(например, убеждение и активное</u> <u>слушание) помогут вам</u> <u>предоставить точную информацию,</u> <u>развеять сомнения и мотивировать</u> <u>клиента на запись, адаптируя стиль</u> <u>общения к его эмоциональному</u> <u>состоянию.</u></p>	<p>учитывает нужды клиента. Это повышает вероятность предварительной записи и укрепляет удовлетворённость.</p>	
<p><u>Представьте, что вы —</u> <u>консультант автосервиса,</u> <u>принимающий рекламацию от</u> <u>клиента, недовольного</u> <u>качеством ремонта и требующего</u> <u>компенсации. Клиент раздражён и</u> <u>обвиняет сервис. Напишите эссе (не</u> <u>более 100 слов), в котором</u> <u>проанализируйте, как принципы</u> <u>психологии общения (например,</u> <u>эмпатия, управление конфликтами и</u> <u>рациональное убеждение) помогут</u> <u>вам обработать жалобу, снизить</u> <u>напряжение и предложите решение,</u> <u>сохраняя лояльность клиента.</u></p>	<p>Обработка рекламации начинается с эмпатии, признавая гнев клиента и извиняясь за неудобства. Активное слушание позволяет собрать факты без прерываний. Управление конфликтами через спокойный тон предотвращает эскалацию. Рациональное убеждение с предложением компенсации (например, скидки) решает проблему. Это восстанавливает доверие и поощряет повторные визиты.</p>	<p><i>OK 03, ПК 3.1, OK 01, OK 05, OK 06, OK 04, ПК 3.3, ПК 3.2</i></p>