

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбиков Базилто Баторович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.02.2025 10:03:55
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»

Агротехнический колледж

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор АТК

« _____ » _____ 20__ г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОПЦ. 08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника
Специалист по туризму

Форма обучения
Очная

Составитель _____

Согласовано:

Председатель методической комиссии АТК _____

« _____ » _____ 20__ г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ.	4
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	7

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Оценочные материалы (ОМ) для промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости и по учебной дисциплине ОПЦ. 08 Психология делового общения и конфликтология разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП СПО для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Комплект оценочных материалов по дисциплине ОПЦ. 08 Психология делового общения и конфликтология предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ. 08 Психология делового общения и конфликтология, для оценивания результатов обучения: знаний и умений.

Оценочные материалы по учебной дисциплине ОПЦ. 08 Психология делового общения и конфликтология включают:

1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета.
- вопросы к зачету.
2. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости:
 - комплект вопросов и заданий для самоконтроля;
 - темы рефератов;
 - тестовые задания;
 - перечень ситуационных задач.

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СГЦ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
Знать:	Уметь:
Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; роли и ролевые ожидания в общении.	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации; преодолевать трудности, быть успешным в учёбе и будущей работе.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	
Знать:	Уметь:
Механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами; саморазвиваться; осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата.

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ.

2.1 Структура оценочных материалов для промежуточной аттестации и текущего контроля

№ п/п	Темы дисциплины	Индекс компетенции	Форма контроля
1	Промежуточная аттестация	ОК 04.; ОК 06.	Зачет
2	Тема 1.1. Общение как социально-психологическая проблема	ОК 04.; ОК 06.	Устный опрос
3	Тема 1.2. Культура невербального и вербального общения	ОК 04.; ОК 06.	Устный опрос, решение ситуационной задачи, тестирование
4	Тема 2.1 Технология делового общения	ОК 04.; ОК 06.	Устный опрос, решение ситуационной задачи
5	Тема 2.2 Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	ОК 04.; ОК 06.	Устный опрос
6	Тема 3.1 Конфликты в деловой среде.	ОК 04.; ОК 06.	Устный опрос, решение ситуационной задачи
7	Тема 3.2. Служебный этикет	ОК 04.; ОК 06.	Устный опрос
8	Тема 4.1 Искусство самопрезентации	ОК 04.; ОК 06.	Устный опрос, решение ситуационной задачи, тестирование
9	Тема 4.2 Стресс-менеджмент в деловом общении	ОК 04.; ОК 06.	Устный опрос, защита реферата.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
			знать	уметь
1	ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; роли и ролевые ожидания в общении; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации; преодолевать трудности, быть успешным в учёбе и будущей работе. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами; саморазвиваться; осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата.
2	ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		

Итоговая аттестация в форме зачета

4. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Перечень вопросов к зачету (с указанием компетенции)

№ п/п	Вопросы	Индекс компетенции
1	Сущность, функции и структура общения.	ОК 04.; ОК 06.
2	Виды и формы делового общения.	ОК 04.; ОК 06.
3	Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения.	ОК 04.; ОК 06.
4	Стили общения.	ОК 04.; ОК 06.
5	Кинесические особенности общения.	ОК 04.; ОК 06.
6	Проксемические особенности общения	ОК 04.; ОК 06.
7	Особенности визуального контакта.	ОК 04.; ОК 06.
8	Паралингвистические особенности общения.	ОК 04.; ОК 06.
9	Культура речи делового человека.	ОК 04.; ОК 06.
10	Публичные выступления.	ОК 04.; ОК 06.
11	Нравственно-психологические особенности спора.	ОК 04.; ОК 06.
12	Психологические механизмы влияния на партнера.	ОК 04.; ОК 06.
13	Культура слушания партнера.	ОК 04.; ОК 06.
14	Барьеры в общении и их преодоление.	ОК 04.; ОК 06.
15	Деловые беседы. Деловые переговоры.	ОК 04.; ОК 06.
16	Особенности общения с иностранными партнерами	ОК 04.; ОК 06.
17	Деловое общение и психология коллектива.	ОК 04.; ОК 06.
18	Природа и причины конфликтов.	ОК 04.; ОК 06.
19	Типология конфликтов и их разрешение.	ОК 04.; ОК 06.
20	Деловая этика и этикет	ОК 04.; ОК 06.
21	Имидж делового человека.	ОК 04.; ОК 06.
22	Модели поведения. Самоподача в общении.	ОК 04.; ОК 06.
23	Способы и приемы эмоциональной саморегуляции	ОК 04.; ОК 06.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Критерии оценивания при сдаче зачета

Оценка *«отлично» (86-100 баллов)*. Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания учебного материала, раскрывает основные понятия, анализирует. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний по дисциплине. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы.

Оценка *«хорошо» (71-85 баллов)*. Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания учебного материала. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, но при ответе допускает некоторые погрешности.

Оценка *«удовлетворительно» (56-70 баллов)*. Обучающийся показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.

Оценка *«неудовлетворительно» (менее 56 баллов)*. Обучающийся показывает слабые знания лекционного материала, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы.

5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Комплект вопросов и заданий для самоконтроля

Тема 1.1. Общение как социально-психологическая проблема

1. Охарактеризуйте основные функции общения. Какая из них чаще всего реализуется на практике?
2. Как соотносятся между собой понятия «отношения», «общение», «действие», «взаимодействие»?
3. Какие факторы улучшают коммуникацию, а какие препятствуют коммуникативному процессу?
4. Приведите примеры, когда одно и то же сообщение понимается по-разному в зависимости от возраста собеседника, степени знакомства с ним, социального статуса собеседника, ситуации общения.
5. По каким признакам можно распознать психологическую позицию партнера?
6. Проанализируйте типичные эго-состояния своих знакомых, коллег, свои собственные. Легко ли вам переходить с одной позиции на другую?
7. Проанализируйте влияние первого впечатления на формирование образа вашего партнера по общению.
8. В чем сходство и различие между заражением, внушением, убеждением.

Тема 1.2. Культура невербального и вербального общения

1. С помощью каких приемов можно попытаться скорректировать жесты и позы следующих типов собеседников:
 - «закрытых» собеседников;
 - доминантных собеседников;
 - незаинтересованных собеседников;
 - напряженных собеседников;
 - нетерпеливых собеседников;
 - агрессивных собеседников?
2. Попробуйте определить у себя основной канал «утечки информации» о ваших внутренних состояниях в психически напряженных ситуациях.
3. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно этому научиться?
4. Определите, каково ваше персональное пространство.
5. Как лучше всего организовать пространство общения студента и преподавателя во время устного ответа на экзамене?
6. Перечислите наиболее часто используемые виды визуального контакта и дайте им характеристику.
7. Какие особенности голоса партнера вызывают у вас раздражение, а какие – положительные эмоции?
8. С помощью каких языковых средств можно сделать речь выразительной?
9. Что способствует установлению контакта со слушателями?
10. Как удержать внимание слушателей? А если они возбуждены после выступления предыдущего оратора, как завладеть их вниманием?
11. Почему спор очень часто перерастает в ссору?
12. Приведите примеры ситуаций, в которых вы смогли (или не смогли) оградить себя от запрещенных приемов в споре.
13. Какие ошибки чаще всего допускают, когда пытаются сделать комплимент?
14. Обратите внимание на манеру слушания ваших близких, друзей. Придерживаются ли они установок рефлексивного слушания? Умеют ли они слушать? Какие ошибки чаще всего допускают?
15. Как связаны механизмы восприятия (идентификация, эмпатия, рефлексия) с возникновением барьеров восприятия?

Тема 2.1 Технология делового общения

1. Что такое деловой этикет?
2. Какие приемы и методы могут привести к успешному завершению беседы?
3. Как подтолкнуть нерешительного партнера к принятию решения?
4. Какие из тактических приемов ведения переговоров вам ближе всего. Каковыми могут быть последствия неэффективно проведенных переговоров?

5. Что можно сказать в завершении деловых переговоров, если договоренность не достигнута?

Тема 2.2 Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе

1. Если бы вам предложили разработать моральный кодекс поведения сотрудников вашей организации (фирмы, предприятия), какие нравственные требования вы бы включили в него в первую очередь?
2. Приведите ситуации или конкретные примеры, позволяющие понять мысль Платона: «Поступать несправедливо хуже, чем терпеть несправедливость».
3. Как вы можете прокомментировать с позиции собственного опыта мысль Л.Н. Толстого: «Важно не то место, которое мы занимаем, а то направление, в котором движемся»?
4. Что лежало в основе вашей мотивации при выборе профессии?
5. Какие отношения «по горизонтали» сложились в вашем коллективе, в группе? Какую характеристику им вы можете дать?
6. Насколько приемлем, с вашей точки зрения, в отношениях «по горизонтали» библейский принцип: «ударил по одной щеке, подставь другую»? Обоснуйте свой ответ.
7. Какие ошибки типичны для руководителей:
 - при принятии решений;
 - при постановке задач;
 - при оценке результатов деятельности подчиненных;
 - при осуществлении контроля?

Тема 3.1 Конфликты в деловой среде

1. Как соотносятся понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация»? в чем опасность конфликтогенов?
2. Какие средства профилактики конфликтов вы знаете? А какие сами применяете в общении с людьми?
3. Вспомните и опишите конфликт, который способствовал бы конструктивному разрешению вашей проблемы.
4. От чего зависит, как будет вести себя человек в конфликте: от сложившейся ситуации или от индивидуально-психологических особенностей самой личности?
5. Обращение к посредничеству в конфликте – это проявление мудрости или слабости?

Тема 3.2 Служебный этикет

1. Дайте определение этикета, наиболее полно отражающее ваше представление о нем в чем выражается связь этики и этикета?
2. В чем конкретно проявляются такие основополагающие принципы этикета, как вежливость, тактичность, чуткость?
3. Какие «секреты» приветствий вы знаете?
4. Какие приемы рационализации телефонного общения вы можете предложить?
5. Существуют ли универсальные подарки и что можно к ним отнести?

Тема 3.3 Искусство самопрезентации

1. Имидж есть у всех людей или только у тех, кто его создает, работает над ним?
2. Как связаны между собой социальный, профессиональный и индивидуальный имидж? Всегда ли они соответствуют друг другу? Какой из них предпочтительнее в деловой сфере?
3. Согласны ли вы с утверждением Сервантеса: «Не всякая красота внушает любовь: иногда она радует взор, но не покоряет сердце»? Аргументируйте свой ответ.
4. Назовите основные требования, предъявляемые к костюму делового человека.
5. Какие секреты улучшения своего телесного образа вы знаете и используете на практике?
6. Согласны ли вы с мнением, что «в здоровом теле – здоровый дух»? Почему?
7. Назовите самые легкие способы и приемы самоподачи.
8. Есть ли связь между понятиями «самоподача» и «аттракция»? В чем она заключается?

Тема 3.4 Стресс-менеджмент в деловом общении

1. Прав ли Аристотель в том, что человек не отвечает за свои чувства, но за их выражение он отвечать обязан?
2. Что на ваш взгляд, сложнее: не позволить эмоции завладеть вами или не позволить ей выплеснуться наружу? Почему?
3. Какие функции выполняют эмоции в управлении поведением человека?
4. Опишите, как выражается стрессовое напряжение у вас? По каким признакам вы его «узнаете»?

5. В чем различие эустресса и дистресса? Можно ли избежать хронического стресса?
6. Каковы основные предпосылки возникновения профессионального выгорания? Можно ли его избежать?
7. Согласны ли вы с мнением, что у каждого человека должна быть своя система эмоциональной саморегуляции?
8. Назовите присущие вам методы саморегуляции.

Критерии оценивания вопросов для самоконтроля

Оценка «отлично» (86-100 баллов). Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания учебного материала, раскрывает основные понятия, анализирует. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы.

Оценка «хорошо» (71-85 баллов). Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания учебного материала. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, но при ответе допускает некоторые погрешности.

Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов). Обучающийся показывает достаточные знания учебного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов). Обучающийся показывает слабые знания учебного материала, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы.

5.2 Темы рефератов

1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.
2. Социально-психологические характеристики общения.
3. Психологическая структура процесса общения.
4. Социальные и социально-психологические функции общения.
5. Стили общения.
6. Психологическая коррекция стиля общения.
7. Рациональная организация рабочего времени.
8. Технологии создания имиджа.
9. Риторический инструментарий деловой речи.
10. Техника речи.
11. Речевой этикет.
12. Логические правила аргументации.
13. Способы опровержения доводов оппонентов.
14. Изучение внутреннего состояния собеседника.
15. Выслушивание собеседника как психологический прием.
16. Постановка вопросов и техника ответов на них.
17. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
18. Приемы защиты от некорректных собеседников.
19. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
20. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
21. Национальные особенности невербального общения.
22. Организация и проведение дискуссий.
23. Прием посетителей и общение с ними.
24. Пути разрешения конфликтов.
25. Системообразующие качества личного обаяния.
26. Дипломатические приемы и их организация.
27. Особенности убеждения аудитории.
28. Технология разрешения конфликтных ситуаций.
29. Языковые штампы и клише.
30. Книжная и разговорная лексика: опыт сопоставительного анализа.
31. Основные типы служебных документов.
32. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.

33. История возникновения визитных карточек
34. Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
35. Культура и техника речи в презентации делового партнёра.
36. Манеры общения и имидж делового человека.
37. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
38. Национальный фактор в истории нравственности.
39. Структура резюме. Требования к стилю написания
40. Основные приемы ведения беседы, консультирования, формы обращения, изложения просьб, выражения признательности.
41. Социально- психологический климат в организации.

Критерии оценивания рефератов

Оценка «отлично» (86-100 баллов) выставляется обучающемуся, если содержание докладов (рефератов) показывает высокий уровень его компетентности, знания по излагаемой теме и при защите презентаций студент профессионально, грамотно, хорошим языком излагает материал, аргументировано делает выводы;

Оценка «хорошо» (71-85 баллов) выставляется обучающемуся, если содержание презентаций показывает достаточный уровень его компетентности, знания по анализируемой теме и при защите презентаций свободно, логично, хорошим языком излагает материал, но допускает некоторые погрешности;

Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) выставляется обучающемуся, если содержание презентаций показывает достаточные знания по изучаемой теме, но в нем отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. При защите обучающийся показывает, что он владеет практическими навыками по исследуемой проблеме, но на поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания;

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) выставляется обучающемуся, если содержание презентаций показывает слабые знания по изучаемой теме, низкий уровень компетентности. При защите реферата неуверенно и логически непоследовательно излагает материал, неправильно отвечает на поставленные преподавателем вопросы.

5.3. Тестовые задания

Раздел 1. Понятие и сущность общения

1. Общение – это:
 - а) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией;
 - б) способность человека представить, как он воспринимается другим;
 - в) уподобление себя другому человеку.
2. Три взаимосвязанные стороны общения:
 - а) императивная;
 - б) монологическая;
 - в) диалогическая;
 - г) коммуникативная;
 - д) интерактивная;
 - е) перцептивная.
3. Коммуникативная сторона общения проявляется в:
 - а) взаимном понимании и оценке людьми друг друга;
 - б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями;
 - в) взаимном обмене информацией между партнерами.
4. Императивное общение – это:
 - а) авторитарная форма воздействия на партнера;
 - б) контакты людей в группах или парах;
 - в) общение через посредника.
5. Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется:
 - а) непосредственным общением;
 - б) массовым общением;
 - в) диалогическим общением.
6. Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется:
 - а) коммуникативная сторона общения;
 - б) интерактивная сторона общения;
 - в) перцептивная сторона общения.

7. Три типа межличностного общения в социальной психологии
- прагматическое;
 - межличностное;
 - формирующее;
 - императивное;
 - манипулятивное;
 - диалогическое.
8. Механизм познания и понимания людьми друг друга:
- аттракция;
 - атрибуция;
 - идентификация.
9. При обстоятельной атрибуции люди склонны ...
- видеть причину случившегося в предмете, на который было направлено действие или в самом пострадавшем;
 - находить виновника случившегося, приписывать причину произошедшего конкретному человеку;
 - винить обстоятельства, не утруждая себя поисками конкретного виновника.
10. Функции общения
- манипулятивная;
 - прагматическая;
 - формирующая;
 - подтверждения;
 - организации и поддержания межличностных отношений;
 - внутриличностная;
 - диалогическая;
 - императивная.
11. Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, — это основная цель:
- косвенного общения;
 - примитивного общения;
 - манипулятивного общения.
12. Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется...
- вербальным;
 - невербальным;
 - косвенным.
13. В процессе формального общения...
- не учитываются индивидуальные особенности собеседника;
 - используются манипулятивные техники;
 - учитываются индивидуальные особенности собеседника.
14. Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется...
- гражданином;
 - индивидуальностью;
 - личностью.
15. Партнерское деловое общение – это общение... субъектов.
- равнозначных;
 - равностатусных;
 - равноправных.
16. Общение через посредника – основной признак:
- массового общения;
 - конструктивного общения;
 - косвенного общения.
17. Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется:
- прагматическая функция общения;
 - формирующая функция общения;
 - функция подтверждения.
18. Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным?
- темперамент;
 - характер.
19. Основой характера является:
- воля;
 - эмоции;

- в) способности
- 20. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:
 - а) темперамент;
 - б) способности;
 - в) волю.
- 21. Относительной устойчивостью и постоянством обладают:
 - а) чувства;
 - б) эмоции.

Раздел 2. Основы делового общения

Раздел 3 Конфликт как социально-психологическое явление

Раздел 4 Основы самопрезентации и саморегуляции

1. Деловое общение – это:
 - а) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника;
 - б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект;
 - в) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.
2. Основная задача делового общения –
 - а) получение достоверной информации;
 - б) отстаивание своей точки зрения;
 - в) продуктивное сотрудничество.
3. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?
 - а) эффективное несет большую смысловую нагрузку;
 - б) эффективное отличается четко поставленной целью;
 - в) эффективное достигает поставленную цель.
4. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?
 - а) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
 - б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
 - в) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.
5. «Золотое правило» этики общения гласит:
 - а) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»;
 - б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»;
 - в) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».
6. Общение «по горизонтали» - это:
 - а) общение между руководителем и подчиненным;
 - б) общение между людьми одного возраста;
 - в) общение между коллегами.
7. «Язык телодвижений» — это:
 - а) двигательная реакция человека на обстоятельства общения;
 - б) средство целенаправленного воздействия на собеседника;
 - в) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.
8. Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует:
 - а) попросить подчиненных внести свои предложения;
 - б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения;
 - в) уволить наиболее отстающих.
9. Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего:
 - а) создать условия для выполнения работы;
 - б) убедить его захотеть сделать это;
 - в) проявить доброту и дружеский подход.
10. Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:
 - а) наказать его;
 - б) поместить в условия, затрудняющие общение;
 - в) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.

11. Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для...
- убеждающего делового общения;
 - манипулятивного делового общения;
 - информационного делового общения.
12. Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов
- равнозначных;
 - равностатусных;
 - равноправных.
13. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...
- очень символична и зависит от многих факторов;
 - не имеет значения;
 - зависит только от национальных особенностей.
14. Императивное общение – это:
- формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника;
 - авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения;
 - когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.
15. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?
- эффективное несет большую смысловую нагрузку;
 - эффективное отличается четко поставленной целью;
 - эффективное достигает поставленную цель.
16. Общение «по вертикали» — это:
- общение между руководителем и подчиненным;
 - общение между людьми одного возраста;
 - общение между коллегами.
17. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному своих недостатков называется:
- «эффектом ореола»;
 - «эффектом проекции»;
 - «эффектом первичности».
18. Адресат манипуляции в деловом общении — это:
- партнер, который может стать жертвой манипуляции;
 - партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие;
 - партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия.
19. Атрибуцией называется:
- все ответы неверны;
 - интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей;
 - приписывание определенным группам людей специфических черт;
 - стремление человека быть в обществе других людей.
20. Все люди делятся на:
- все ответы верны;
 - рациональных и иррациональных;
 - сенсорики и интуитов;
 - экстравертов и интравертов.
21. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- аудиальными образами;
 - зрительными образами;
 - тактильными образами.
22. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- альтернативные
 - зеркальные
 - информационные
 - риторические
23. К средствам невербальной коммуникации относятся:
- все ответы верны
 - кинестика

- в) проксемика
- г) такетика
- 24. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
 - а) мимика
 - б) поза
 - в) покашливание
 - г) рукопожатие
 - д) устная речь
- 25. Персональная дистанция в процессе общения:
 - а) 120-350см;
 - б) 15-50см;
 - в) 50-120см;
 - г) свыше 350см.
- 26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
 - а) познавательного сообщения
 - б) призыва
 - в) приказа
 - г) просьбы
- 27. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
 - а) дистанция между общающимися
 - б) мимика
 - в) похлопывание по спине
 - г) телефон
 - д) угол общения партнеров
- 28. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»
 - а) отрицательно
 - б) положительно
- 29. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?
 - а) отрицательно
 - б) положительно
- 30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр
 - а) отрицательно
 - б) положительно
- 31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.
 - а) отрицательно
 - б) положительно
- 32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.
 - а) отрицательно
 - б) положительно
- 33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.
 - а) отрицательно
 - б) положительно
- 34. Какой вид слушания наиболее актуален в деловом общении?
 - а) рефлексивное слушание;
 - б) нерефлексивное слушание;

- в) эмпатическое слушание.
- 35. Деловой этикет включает в себя:
 - а) нормы и группы правил делового взаимодействия
 - б) требования руководителя к высшему управленческому звену
 - в) приказы подчиненного для руководителя
 - г) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного

Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
«Отлично»	Выполнено 86-100% заданий
«Хорошо»	Выполнено 71-85% заданий
«Удовлетворительно»	Выполнено 56-70% заданий
«Неудовлетворительно»	Выполнено 0-56% заданий

5.4. Перечень ситуационных задач

Тема 1.2 Культура невербального и вербального общения

Задача 1. Вечеринка протекает довольно вяло; часто возникают заминки в общей беседе и воцаряется неловкое молчание. Хозяйка дома ловит вас на кухне и умоляет о помощи. Вы соглашаетесь помочь ей в создании атмосферы непринужденного дружеского общения. Пользуясь своими знаниями о роли ожиданий в восприятии, предложите, как лучше представить гостей друг другу, чтобы оживить вечер.

Задача 2. «Язык без костей» Задание на находчивость и красноречие Вам предлагается составить импровизацию – законченный логически фрагмент выступления (не более двух минут), куда органической частью включить предлагаемый материал (один из них).

А. Провал – это возможность начать снова, но более эффективно. Успех – это когда получаешь то, что хочешь. Счастье – это когда то, что ты получаешь, тебе нравится. Я не знаю ключа к успеху, но ключ к провалу заключается в попытке доставить удовольствие всем. (Генри Форд)

Б. Единственные настоящие поэты нашего времени служат в рекламных агентствах. (Тенниси Уильямс)

В. Тише едешь – дальше будешь.

Г. Желающего судьба ведет, а не желающего – тащит.

Д. Если единственный инструмент, которым вы располагаете, - это молоток, то многое вокруг покажется вам гвоздями. (Марк Твен)

Е. Большая удача вызывает много мелких неприятностей (японская пословица).

Ж. Не плыви по течению, не плыви против течения – плыви поперек течения, если хочешь достигнуть противоположного берега (китайская мудрость).

Тема 2.1 Технология делового общения

Задача 1. Моделирование голоса и тона. Нижеприведенную фразу: Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не работает? – прочтите последовательно следующим тоном: спокойным, злобным, дружеским, язвительным, начальственным. Потренируйтесь несколько раз, а затем проанализируйте в группе: какие недостатки заметили ваши слушатели, всегда ли голос соответствовал заданному тону?

Задача 2. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задача 3. Моделирование голоса и тона. Нижеприведенную фразу: Не читайте свой доклад с каменным лицом и стоя как истукан – прочтите пятью разными тоном и голосом (спокойным, дружеским, злобным, язвительным, начальственным). После вашего исполнения слушатели должны угадать, какой голос вы изображали.

Тема 3.1 Конфликты в деловой среде.

Задача 1. Начальник отдела совершал обход. Он был доволен порядком и организацией работы. Все были заняты своим делом. Вдруг он увидел трех подчиненных, о чем-то увлеченно

беседующих и не торопящихся на свои рабочие места. Начальник окликнул их и спросил, почему они не занимаются делом. Подчиненные стали что-то невнятно говорить, но он... Что предпринял начальник?

Задача 2. Ваш подчиненный постоянно опаздывает на работу. И каждый раз, когда вы делаете ему замечание, находит оправдания, которые кажутся вполне объективными. Вы считаете, что так дальше продолжаться не может.

В чем будет состоять цель вашей критики?

Задача 3. Ваш непосредственный начальник постоянно недоволен вашей работой. Что бы вы ни делали, он все бракует. Вы не раз пытались подстраиваться под него, но дело не изменилось. Тогда вы решили высказать ему критические замечания.

Как бы вы поступили на самом деле? Что надо сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

Задача 4. Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Как продолжить беседу, чтобы разговор получился искренним и не обидным?

Задача 5. Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Тема 4.1 Искусство самопрезентации.

Задача 1. Предположим, вы руководитель избирательной кампании одного из кандидатов мэра города, а ваш кандидат — женщина, которую горожане мало знают. Ваша цель на данном этапе привлечь внимание избирателей к вашему кандидату.

Основываясь на своих знаниях о методах привлечения внимания, укажите те из приведенных ниже вариантов действий, которые будут наиболее предпочтительны и почему:

1 Вашему кандидату для привлечения внимания лучше всего появляться на публике в костюме: а) классического покроя и нейтральных тонов; б) экстравагантном и ярком.

2 Агитационные плакаты лучше: а) делать обычной прямоугольной формы и расклеивать на стенах;

б) делать шестиугольными и развешивать на проводах.

3 Рекламу в городской газете лучше: а) разместить в трех местах небольшими кусками; б) дать одно объявление на целую полосу.

4 Вашему кандидату для привлечения внимания лучше выступить по местному телевидению с короткой агитационной речью: а) в музыкальной программе; б) в ток-шоу.

5 Ей следует: а) окружить себя людьми, которые проявляют к ней живой интерес; б) появляться всюду одной.

Критерии оценивания ситуационных задач

Оценка «отлично» (86-100 баллов). Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания учебного материала, раскрывает основные понятия, анализирует. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса, аргументировано формулирует выводы.

Оценка «хорошо» (71-85 баллов). Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания учебного материала. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, но при ответе допускает некоторые погрешности.

Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов). Обучающийся показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов). Обучающийся показывает слабые знания материала, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы.

