МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Колледж информационных и креативных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
54.02.01 Дизайн(по отраслям)

Форма обучения: очная

Владивосток 2026

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 54.02.01Дизайн (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.05.2022 г. №308, примерной образовательной программой.

Разработчик: Е.В. Шумихина, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «20» мая 2026 г.

Председатель ПЦК_____ О.Ю. Сорокина

подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1	**ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**	**4**
2	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**4**
3	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**	**10**
4	**КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**11**

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре

Учебная дисциплина ОГСЭ.03 Психология общения является частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 54.02.01Дизайн(по отраслям).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице:

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01	- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать контакт с собеседником, слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь; - интерпретировать невербальные сигналы в общении; - квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности; - оперировать основными категориями психологических знаний; - использовать тестовые методики для оценки уровня конфликтности, коммуникативных и организаторских качеств личности; - позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации.	- взаимосвязь общения и деятельности; - определение понятия «общение», его цели, структуру, функции, уровни и виды; - вербальные и невербальные средства общения; - барьеры в общении и пути их преодоления; - техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; - психологические основы деловой беседы; - основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; - понятия «этика» и «этикет», этические принципы общения; - этикет делового телефонного разговора; - этикетные нормы в системе служебной этики; - технологию формирования имиджа делового человека.

	-	
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	**36**
в том числе:	
– теоретическое обучение	20
– практические занятия	-
– лабораторные занятия	-
– курсовая работа (проект)	-
– самостоятельная работа	16
– промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
Тема 1. Роль общения в жизни человека	**Самостоятельная работа обучающихся №1**			
	1.	***Вид работ:*** ответы на вопросы по учебному материалу. ***Содержание:*** Гуманитарный и естественнонаучный подходы к изучению человека. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности. Влияние общения на личностное развитие человека.	1	ОК 01 ОК 04
Тема 2. Анатомия общения	**Содержание учебного материала**			
	1	Цели функции, виды общения. Анатомия общения: участники, контекст, сообщение. Значение-символы. Кодирование и декодирование. Форма и организация общения. Условия эффективного обмена информацией. Средства общения. Вербальная коммуникация. Речь и интеллект. Особенности устной и письменной коммуникации.	1	ОК 01 ОК 04
	2	Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание. Внешние факторы и эффективность общения. Каналы передачи информации. Обратная связь. Модель процесса общения. Коммуникативные барьеры. Общение в системе общественных и межличностных отношений. Виды межличностных отношений.	1	ОК 01 ОК 04
	Самостоятельная работа обучающихся №2			
	2.	***Вид работ:*** составление интеллект-карты по учебному материалу. ***Содержание:*** Культура речи и речевой этикет. Коммуникация в сети Интернет. Гендерные и возрастные особенности общения. Особенности межкультурной коммуникации.	1	ОК 01 ОК 04
Тема 3. Психологические	**Содержание учебного материала**			
	1	Понятие самопрезентации. Направленное формирование первого впечатления.	2	ОК 04

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
аспекты установления доверительных отношений.		Особенности восприятия спикера в условиях публичного выступления. Основные стратегии самопрезентации.		ОК 01
	2	Сущность невербальной коммуникации. Понятие кинетического имиджа. Жесты. Позы. Мимика. Зрительный контакт. Пространственные особенности организации коммуникации. Расстояние, температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации коммуникативного пространства. Пространственная и временная организация публичного выступления.	1	ОК 01 ОК 04
	Практическое занятие №1 «Эффективное поведение в ситуации знакомства»			
	1.	Техники и приемы установления контакта, этапы развития отношений. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры неэффективного поведения при знакомстве. Получить опыт применения техник и приемов установления и поддержания контакта. Получить опыт применения техник и приемов установления контакта с аудиторией при публичном выступлении.	2	ОК 01 ОК 04
	Практическое занятие №2 «Приемы и техники установления доверительных отношений»			
	1.	Доверие как основа эффективной коммуникации. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры поведения, разрушающего доверие. Получить опыт применения техник и приемов ведения беседы, слушания, достижения взаимопонимания.	2	ОК 01 ОК 04
	Самостоятельная работа обучающихся №3			
	1.	***Вид работ:*** конспектирование материала. Формирование личного портфолио. ***Содержание:*** Особенности формирования портфолио/ резюме.	2	ОК 01 ОК 04
Тема 4 Понятия социальной и	**Содержание учебного материала**			
	1	Эмоциональная сфера личности, понятие базовых эмоций, понятие эмпатии. Эмоции как ресурс. Понятие стресса, причины стресса, понятие стрессоустойчивости.	2	ОК 04

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
коммуникативной компетентности. Практические аспекты развития коммуникативной компетентности.		Понятие саморегуляции, техники и приемы саморегуляции.		
		Понятие социальной компетентности как совокупности знаний об устройстве и функционировании социальных институтов в обществе. Ролевые требования и ролевые ожидания, ролевые статусы, навыки ролевого поведения. Знания общечеловеческих норм и ценностей, а также норм (привычек, обычаев, традиций, нравов, законов, табу и т. п.) в различных сферах и областях социальной жизни.	2	ОК 04
	Практическое занятие №3 «Эмоции и саморегуляция»			
	1.	Получить опыт по распознаванию эмоций у себя и других по вербальным и невербальным сигналам. Анализ коммуникативных ситуаций – примеров неэффективного поведения в стрессовой ситуации.	2	ОК 01 ОК 04
	Самостоятельная работа обучающихся №4			
	1.	***Вид работ:*** подготовка доклада к участию в учебной конференции. ***Содержание:*** Публичное выступление и его структура. Требования к поведению говорящего. Информирующая (информативная) речь и её особенности. Техника речи. Языковые средства улучшения речи.	2	ОК 01 ОК 04
	Самостоятельная работа обучающихся №5			
	1.	***Вид работ:*** конспектирование учебного материала; самодиагностика; составление личного плана развития коммуникативной компетентности. ***Содержание:*** Критерии удовлетворенности общением. Понятие личной эффективности. Понятие коммуникативной компетентности. Критерии и компоненты коммуникативных умений. Способы развития коммуникативной компетентности.	2	ОК 04
Тема 5 Интерактивная сторона общения.	**Содержание учебного материала**			
	1	Интеракция как обмен действиями в общении. Позиции в общении. Формальное и неформальное общение. Основные виды ситуаций взаимодействия (контекст).	2	ОК 01 ОК 04

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Межличностное взаимодействие. Групповое взаимодействие.		Понятие «личных границ». Характеристика психологического влияния как воздействия. Признаки манипуляции. Ассертивное поведение в общении.		ОК 04
		Психологические аспекты группового взаимодействия. Условия эффективного взаимодействия в рабочих (профессиональных) группах. Основные понятия психологии конфликтного общения. Переговоры в конфликтной ситуации.		ОК 04
	Практическое занятие №4 «Личные границы и ассертивное поведение. Техники противостояния психологическому влиянию»			
	1.	Получить опыт выполнения упражнений на определение личных границ и личных границ партнера по общению. Получить практический опыт по распознаванию манипуляций в общении. Получить опыт выполнения упражнений, направленных на развитие навыков ассертивного (уверенного) поведения.	2	ОК 01 ОК 04
	Практическое занятие №5 «Приемы и техники организации совместной деятельности»			
	1.	Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры эффективной и неэффективной коммуникации в условиях совместной деятельности. Получить опыт совместной деятельности в условиях моделируемой коммуникативной ситуации (планирование и достижение цели). Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения делегировать задачи.	2	ОК 01 ОК 04
	Практическое занятие №6 «Конструктивное поведение в конфликтной ситуации»			
		Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры конфликтных ситуаций. Получить опыт выполнения упражнений на развитие навыков конструктивного поведения в конфликтной ситуации. Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения вести переговоров в конфликтной ситуации.	2	ОК 01 ОК 04
	Самостоятельная работа обучающихся №6			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	Вид работы: конспектирование учебного материала; составление аналитической таблицы, самодиагностика. ***Содержание:*** Теории межличностного взаимодействия (теория обмена, символический интеракционизм, управление впечатлением, психоаналитическая теория, трансактный анализ).	2	ОК 01 ОК 04
	Самостоятельная работа обучающихся №7		
	Вид работ: конспектирование учебного материала. ***Содержание:*** стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	ОК 04
	Дифференцированный зачет		
	Всего:	**36**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин

Основное оборудование: Доска подкатная; Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco Picture); Парты ученические двойные; Стол преподавателя; Стулья.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 7 Professional (ООО "Пасифик Компьютеры Груп", ГК №55 от 03.05.2011 г., лицензия №48467770 от 06.05.2011 г.). 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmc (ООО "Пасифик Компьютеры Груп", ГК №254 от 01.11.2010 г., лицензия №47549521 от 15.10.2010 г., бессрочно). 3. СПС Консультант Юрист: Версия Проф (ООО "Базис", договор №2019-596 от 25.12.2019 г., лицензия №2567. 4. Google Chrome (свободное). 5. Adobe Acrobat Reader (свободное).

3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536882 (дата обращения: 30.04.2024).
2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536717 (дата обращения: 30.04.2024).
3. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541184 (дата обращения: 30.04.2024).

Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6.

— Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536854 (дата обращения: 30.04.2024).

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537436 (дата обращения: 30.04.2024).

3. Чернова, Г. Р. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541255 (дата обращения: 30.04.2024).

Электронные ресурсы

1 Журнал «Популярная психология»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Применять современную научную профессиональную терминологию	Использует в устных и письменных сообщениях современную научную профессиональную терминологию.	Устное собеседование Тестирование Решение кейс-задач
Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Называет возможные траектории профессионального развития и самообразования.	Устное собеседование Тестирование Решение кейс-задач
Организовывать работу коллектива и команды.	Демонстрирует умение организовывать работу коллектива и команды.	Выполнение письменных заданий Решение кейс-задач
Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Демонстрирует умение взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Демонстрирует умение участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.	Устное собеседование Тестирование Решение кейс-задач.
Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.	Демонстрирует понимание психологических основ деятельности коллектива, психологические особенности личности.	Устное собеседование Тестирование
Основы проектной деятельности	Понимает логику проектной деятельности. Применяет проектную логику при организации деятельности.	Устное собеседование Тестирование Решение кейс-задач

Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке.	Демонстрирует умение грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке.	Устное собеседование Тестирование
Проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Демонстрирует умение проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Устное собеседование Тестирование
Особенности социального и культурного контекста.	Понимает актуальный профессиональный, культурный контекст и социальный контекст.	Устное собеседование Тестирование
Правила оформления документов и построения устных сообщений.	Перечисляет правила оформления документов и построения устных сообщений.	Выполнение письменных заданий Решение кейс-задач
Описывать значимость своей специальности.	Демонстрирует умение описывать значимость своей специальности.	Выполнение письменных заданий Решение кейс-задач
Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Перечисляет стандарты антикоррупционного поведения. Может раскрыть сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Устное собеседование Тестирование Выполнение письменных заданий Решение кейс-задач

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Колледж информационных и креативных технологий

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена
54.02.01. Дизайн (по отраслям)

Форма обучения: очная

Владивосток 2026

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОГСЭ. 03 Психология общения разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.05.2022 г. №308, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик : Е.В. Шумихина, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «20» мая 2026 г.

Председатель ЦМК _____ О.Ю. Сорокина
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ. 03 Психология общения.

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства – тестирование, решение кейс-задач).

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 01 ОК 04	З1	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
	З2	основы проектной деятельности;
	З3	особенности социального и культурного контекста;
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
	У1	организовывать работу коллектива и команды;
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
	У3	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;
	У4	проявлять толерантность в рабочем коллективе;
	У5	описывать значимость своей специальности;
	У6	применять стандарты антикоррупционного поведения.

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС[3]	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1. Роль общения в жизни человека	З1	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 11)	Тестирование (п. 6.1, вар. 2, вопрос 3; вар.8, воп. 9,10)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС[3]	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	З3	особенности социального и культурного контекста;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 12)	Тестирование (п. 6.1, вар.10, воп. 10; вар. 11 воп.3)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 1)	Тестирование (п. 6.1, вариант 1, вопрос 1,3; вариант 9, вопрос 7,8)
Тема 2. Анатомия общения	З1	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 6)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 1)
	З2	основы проектной деятельности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 5)	Тестирование (п. 6.1, вар. 1, воп. 2,4-11, 13)
	З2	основы проектной деятельности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 4)	Тестирование (п. 6.1, вариант 3, вопрос 3-5)
	З3	особенности социального и культурного контекста;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 8)	Тестирование (п. 6.1, вар.3, воп. 1,3; вар. 11, воп. 6,7)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 7)	Тестирование (п. 6.1, вариант 3, вопрос 4,6)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 9)	Тестирование (п. 6.1, вариант 1, вопрос 14,15; вар.3, воп.8; вар. 10, воп.1)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 13)	Тестирование (п. 6.1, вариант 3, вопрос 16; вариант 8, вопрос 4)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 2)	Тестирование (п. 6.1, вар. 6, воп. 3; вар.11, воп. 3)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 3)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 1)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС[3]	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 3. Психологические аспекты установления доверительных отношений.	З1	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 45)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №1)
	З3	особенности социального и культурного контекста;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 44)	
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п.5.1, Вопрос 46,47)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №2)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 73)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 9, 10)
Тема 4 Понятия социальной и коммуникативной компетентности. Практические аспекты развития коммуникативной компетентности.	З1	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 18)	Тестирование (п. 6.1, вариант 10, вопрос 2,5; вариант 11, вопрос 8,10)
	З2	основы проектной деятельности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 15)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 6)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 69)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 11)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 14)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 5)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 16)	Тестирование (п. 6.1, вариант 4, вопрос 1; вар. 8, воп.1)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 70)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 5)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 17)	Тестирование (п. 6.1, вариант 4, вопрос 2-7)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих	Устный опрос (п. 5.1,	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 1;

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС[3]	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		ценностей;	вопрос 19)	вариант 10, вопрос 3)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 71)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 2,3)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 72)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 7,8)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 20)	Тестирование (п. 6.1, вариант 4, вопрос 8-10; вариант 11, вопрос 9)
Тема 4 Понятия социальной и коммуникативной компетентности. Практические аспекты развития коммуникативной компетентности.	З1	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 48)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 1)
	З2	основы проектной деятельности;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 68)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 2)
	З3	особенности социального и культурного контекста;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 49)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 3,4)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 75)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 5)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 76)	
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 21)	Тестирование (п. 6.1, вариант 3, вопрос 2,7)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 26)	Тестирование (п. 6.1, вариант 3, вопрос 11-15)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 22)	Тестирование (п. 6.1, вариант 2, вопрос 6,7)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС[3]	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 4 Понятия социальной и коммуникативной компетентности. Практические аспекты развития коммуникативной компетентности.	З1	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 28)	Тестирование (п. 5.2, вар.2, воп. 1,2; вар. 7, воп. 1)
	З2	основы проектной деятельности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 32)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 13,14)
	З3	особенности социального и культурного контекста;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 25)	Тестирование (п. 6.1, вариант 6, вопрос 4-10)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 27)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 4-6)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 23)	Тестирование (п. 6.1, вариант 8, вопрос 5)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 30)	Тестирование (п. 5.2, вариант 2, воп. 4,5; вар. 3, воп. 9, вар. 8, воп. 2)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 26)	Тестирование (п. 6.1, вариант 7, вопрос 2-4)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 24)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 7-12)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 76)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 12-14)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 33)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 15,16)
Тема 4 Понятия социальной и коммуникативной	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 78)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 16-18)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС[3]	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
компетентности. Практические аспекты развития коммуникативной компетентности.	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 79)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 19,20)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 83)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 17)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 82)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 2)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 80)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 21,22)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 29)	Тестирование (п. 6.1, вар.3, воп. 17-20; вар. 6, воп. 1,2; вар. 10 воп. 4)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 81)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 23)
Тема 5 Интерактивная сторона общения. Межличностное взаимодействие. Групповое взаимодействие.	З1	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 41)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 5-7)
	З2	основы проектной деятельности;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 42)	
	З3	особенности социального и культурного контекста;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 35)	Тестирование (п. 6.1, вар.1, воп. 12; вар. 8, воп. 6)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 38)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 3)
Тема 5 Интерактивная сторона общения. Межличностное взаимодействие.	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 43)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 2,3)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС[3]	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Групповое взаимодействие.	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 58)	Тестирование (п. 6.1, вариант 7, вопрос 5-8; вар. 13, воп. 24)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 57)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 29)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 36,37)	Тестирование (п. 6.1, вар.4, воп. 3; вар. 9, воп. 4)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 39)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 4)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 40)	Тестирование (п. 6.1, вар. 3, воп. 10; вар.10, воп. 6-8)
	З5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 65)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 25-27)
	З4	правила оформления документов и построения устных сообщений;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 50, 53)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 11-17)
	З1	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 51)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 11-17)
	З2	основы проектной деятельности;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 52)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 11-17)
Тема 5 Интерактивная сторона общения. Межличностное взаимодействие. Групповое взаимодействие.	З3	особенности социального и культурного контекста;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 54)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 11-17)
	З3	особенности социального и культурного контекста;	Устный опрос (п.5.1, вопрос 55)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 11-17)

3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела/тема дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточный контроль
Практическое занятие №1 Эффективное поведение в ситуации знакомства	У3	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;	Письменное задание №2 (п. 5.2, воп.1)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №1)
	У4	проявлять толерантность в рабочем коллективе;		
	У5	описывать значимость своей специальности;	Письменное задание №2 (п. 5.2, вопрос 2, вариант 1-12)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №1)
	У6	применять стандарты антикоррупционного поведения.		
	У3	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;	Письменное задание №2 (п. 5.2, вопрос 1, вариант 1-7)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №8)
	У4	проявлять толерантность в рабочем коллективе;		
	У5	описывать значимость своей специальности;	Письменное задание №2 (п. 5.2, вопрос 4, вариант 8-12)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №8)
Практическое занятие №2 Приемы и техники установления доверительных отношений.	У4	проявлять толерантность в рабочем коллективе;	Письменное задание №2 (п. 5.2, вопрос 1, вариант 1-7)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №1)
	У5	описывать значимость своей специальности;	Письменное задание №2 (п. 5.2, вопрос 3, вариант 1-12)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №8)
Практическое занятие №3 Эмоции и саморегуляция	У1	организовывать работу коллектива и команды;	Письменное задание №3 (п. 5.2, воп. 1, вар. 1-5)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 1-4)
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	Письменное задание №1 (п. 5.2, вар. 1-6, воп. 2)	
	У3	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по	Письменное задание №3 (п. 5.2, вариант 1-5,	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3,

Краткое наименование раздела/тема дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточный контроль
		профессиональной тематике на государственном языке;	вопрос 4)	вопрос 5)
	У4	проявлять толерантность в рабочем коллективе;	Письменное задание №3 (п. 5.2, вариант 1-5, вопрос 5)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 6)
	У5	описывать значимость своей специальности;	Письменное задание №7 (п. 5.2, вопрос 2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №6, вопрос 2)
Практическое занятие №4 Личные границы и ассертивное поведение. Техники противостояния психологическому влиянию	У1	организовывать работу коллектива и команды;	Письменное задание №7 (п. 5.2, вопрос 1)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №6, вопрос 1)
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;		
	У3	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;	Письменное задание №8 (п. 5.2, вопрос 1)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №7, вопрос 1,2)
	У4	проявлять толерантность в рабочем коллективе;		
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;		
	У5	описывать значимость своей специальности;	Письменное задание №7 (п. 5.2, вопрос 3)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №6, вопрос 3)
	У6	применять стандарты антикоррупционного поведения.		
	У6	применять стандарты антикоррупционного поведения.	Письменное задание №8 (п. 5.2, вопрос 2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №7, вопрос 1,2)
			Письменное задание №8 (п. 5.2, вопрос 2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №7, вопрос 1,2)
Практическое занятие №5 Приемы и техники	У3	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;	Письменное задание №9 (п.5.2, задание 1)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №9)

Краткое наименование раздела/тема дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточный контроль
организации совместной деятельности	У4	проявлять толерантность в рабочем коллективе;	Письменное задание №9 (п.5.2, задание 2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №9)
	У3	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;	Письменное задание №5(п. 5.2, вопрос 1,3 вариант 1-10)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №5)
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	Письменное задание №5 (п. 5.2, вопрос 3, вариант 10)	
Практическое занятие №6 Конструктивное поведение в конфликтной ситуации	У3	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;	Письменное задание №4 (п. 5.2, вариант 1-10 вопрос 1,2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №4, вопрос 3-5)
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	Письменное задание №4 (п. 5.2, вариант 1-10 вопрос 1,2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №4, вопрос 1-3)
	У6	применять стандарты антикоррупционного поведения.		

4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом.

Критерии оценивания устного ответа
(оценочные средства: устное сообщение).

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим

аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы
(оценочные средства: письменное задание).

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2 балла - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют.

Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания:

Оценка	Зачтено	Не зачтено
Количество правильных ответов	не менее 70%	менее 70%

Критерии выставления оценки студенту на зачете
(оценочные средства: тестирование; кейс-задача).

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5 Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса):

1. Объясните значение общения для личностного развития и жизни человека.
2. Перечислите составляющие коммуникативной компетентности.
3. Назовите основные пути развития коммуникативной компетентности.
4. Выделите культурные и половозрастные особенности общения.

5. Назовите цели, виды и функции общения (на основе различных классификаций).
6. Назовите критерии удовлетворенности общением.
7. Объясните значение общения как средства удовлетворения потребностей.
8. Назовите известные вам виды межличностных отношений.
9. Опишите структуру коммуникативного акта и его основные компоненты.
10. Перечислите основные критерии эффективности общения.
11. Дайте определение и приведите примеры обратной связи.
12. Назовите основные каналы передачи информации.
13. Дайте определение понятию коммуникативный барьер и перечислить известные вам коммуникативные барьеры.
14. Объясните роль социальной перцепции в процессе возникновения взаимопонимания.
15. Укажите виды социального восприятия.
16. Объясните механизм межличностного восприятия.
17. Перечислите основные ошибки в межличностном восприятии.
18. Дайте определение понятию аттракция и объяснить механизм ее возникновения.
19. Выделите особенности восприятия в условиях публичного выступления.
20. Перечислите приемы общения, позволяющие сформировать положительное первое впечатление.
21. Назовите условия эффективного обмена информацией.
22. Объясните взаимосвязь речи и мыслительных процессов.
23. Объясните значимость навыка слушания для достижения целей общения и установления взаимопонимания.
24. Объясните значимость умения понимать невербальные сигналы для достижения целей общения и установления взаимопонимания.
25. Объясните влияние речевой культуры и речевого этикета на достижение целей общения и его эффективность.
26. Перечислите средства вербальной и невербальной коммуникации.
27. Выделите особенности устной, письменной коммуникации и коммуникации в сети Интернет.
28. Перечислите техники речевого общения.
29. Приведите примеры риторических приемов, повышающих эффективность общения.
30. Перечислите приемы активного слушания.
31. Перечислите техники невербального общения.
32. Дайте определение понятию речевая культура и речевой этикет.
33. Дайте определение понятию риторика.
34. Объясните значимость владения ораторскими навыками для достижения целей общения.
35. Дайте определение понятию интеракция.
36. Дайте определение понятию ассертивное общение.
37. Выделите особенности ассертивного общения.
38. Выделите факторы, влияющие на эффективность взаимодействия.
39. Выделите условия эффективного межличностного и группового взаимодействия.
40. Дайте определение понятиям социальная роль и социальный статус.
41. Выделите особенности взаимодействия с аудиторией в условиях группового общения.
42. Перечислите приемы эффективного взаимодействия с аудиторией в условиях публичного выступления.
43. Дайте определение понятиям формальное и неформальное общение.

44. Назовите техники и приемы установления психологического контакта. Обоснуйте их эффективность.
45. Назовите условия возникновения доверия при установлении контакта.
46. Приведите примеры нарушения этических норм в ситуации знакомства.
47. Объясните, как нарушение этических норм может препятствовать развитию отношений.
48. Дайте определение следующим понятиям эмоции, чувства, аффект, эмпатия, экспрессивные действия, экспрессивные отношения, эмоциональное утомление.
49. Назовите приемы и техники эмоциональной саморегуляции.
50. Дайте определения следующим понятиям: конфликтогены, инцидент, конфликтная ситуация, конфликт, конфронтация, объект конфликта, предмет конфликта, диагностика конфликта, границы конфликта.
51. Назовите основные причины конфликтов в межличностных и деловых отношениях.
52. Назовите последовательность анализа конфликтной ситуации.
53. Дайте определение следующим понятиям: динамика конфликта, завершение конфликта, компромисс, консенсус, сотрудничество, соперничество, избегание, приспособление, медиация, медиатор.
54. Перечислите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
55. Перечислите основные этические нормы поведения в конфликтной ситуации.
56. Дайте определение следующим понятиям: влияние, внушение, средства психологического влияния, техники и методы влияния.
57. Оцените этическую сторону использования техник влияния в общении. В каких случаях влияние использовать этично?
58. Назовите особенности манипулятивного воздействия.
59. В чем состоит особенность межкультурной коммуникации?
60. В чем заключаются коммуникативные особенности профессиональной деятельности по вашей будущей специальности?
61. Дайте определение понятию личная эффективность.
62. Назовите пути повышения личной эффективности.
63. Перечислите основные жанры публичных выступлений
64. Назовите приемы и техники совершенствования речевых способностей.
65. Перечислите условия эффективной организации совместной деятельности.
66. Дайте определение понятию делегирование задач.
67. Назовите особенности процесса делегирования задач.
68. Дайте определение стресса и объясните механизм его возникновения.
69. Дайте определение понятию социальная перцепция.
70. Дайте определение понятию каузальная атрибуция.
71. Дайте определение понятию самопрезентация.
72. Объясните механизм влияния самопрезентации на достижение целей общения.
73. Перечислите и раскройте основные стратегии самопрезентации.
74. Дайте определение понятию стрессоустойчивость.
75. Приведите примеры техник и приемов саморегуляции.
76. Назовите условия организации пространства и времени для достижения целей общения в различных ситуациях.
77. Воспроизведите структуру публичного выступления.
78. Перечислите требования к речи говорящего.
79. Назовите особенности аргументирующей речи.
80. Назовите критерии ценности информационного сообщения.
81. Перечислить приемы и техники совершенствования речи.

5.2 Примеры письменных заданий

Письменное задание№1
Вопросы:
1. Дайте письменные рекомендации по использованию приемов и техник, с помощью которых можно устанавливать психологический контакт с собеседником и достичь целей общения в одной из предложенных ситуаций.
2. Предположите, какие эмоции могут испытывать участники ситуация, перечисленных ниже? Дайте письменные рекомендации по использованию приемов эмоционального самоконтроля в ситуациях сильного волнения, страха, гнева, раздраженности и пр.

Ситуация 1. Собеседование при приеме на работу (вы-соискатель вакансии)
Ситуация 2. Собеседование при приеме на работу (вы-представитель компании)
Ситуация 3. Встреча клиента в офисе вашей компании.
Ситуация 4. Первый звонок клиенту.
Ситуация 5. Знакомство на светском мероприятии (концерт, кино и пр.)
Ситуация 6. Знакомство с родственниками парня/девушки.

Письменное задание№2
Вопросы:
1. Оцените эффективность поведения собеседников для установления доверительных отношений в одной из ситуаций, предложенной ниже. Напишите краткий анализ по следующей схеме:
– кто является участником ситуации?
– каковы цели общения участников?
– применяют ли участник ситуаций известны вам техники и приемы для достижения своих целей?
– удается ли участником ситуаций установить доверительные отношения? Почему?
2. Какие техники и приемы установления контакта будут эффективны в анализируемой вами ситуации?
3. Какие техники и приемы активного слушания будут уместны в анализируемой вами ситуации?
4. Проанализируйте ситуации 8-12 (одну на выбор). Каковы цели выступающих? Достигнуты ли они? Какие техники и приемы установления доверительных отношений с аудиторией при публичном выступлении используют участники ситуации для достижения целей? Какие техники и приемы вы бы рекомендовали применить в этой ситуации?

1.	Ситуация знакомства из х/ф «Москва слезам не верит…»	
2.	Ситуация знакомства из сериала «Вечность»	

3.	Ситуация знакомства из х/ф «Правила съема: метод Хитча»	
4.	Ситуация знакомства из х/ф «Мстители»	
5.	Ситуация знакомства из х/ф «Гарри Поттер и тайная комната»	
6.	Ситуация знакомства из х/ф «Спасти мистера Бэнкси»	
7.	Ситуация знакомства из х/ф «12 стульев»	
8.	Пример публичной речи (TEDx)	
9.	Публичная речь. Х/ф «Непокорённый»	
10.	Публичная речь. Х/ф «Железный человек-2»	
11.	Публичная речь. Х/ф «Добро пожаловать или посторонним вход воспрещен»	
12.	Публичная речь. Х/ф «Мне бы в небо»	

Письменное задание №3.

1. Определите эмоциональное состояние участников в представленных ситуациях общения (в одном из вариантов). В каком из двух примеров определить эмоциональное состояние было легче. Почему?
2. Можно ли считать описываемую ситуацию причиной стресса?
3. Какие факторы могут спровоцировать дистресс у участников ситуации?

4. Необходимы ли в данной ситуации эмоциональная саморегуляция? Дайте рекомендации участникам анализируемой ситуации, какие приемы и техники эмоциональной саморегуляции они могут применить?
5. Какие методы повышения стрессоустойчивости вы могли рекомендовать?

Все ответы оформляются в письменном виде.

1.	Чичиков сделался совершенно не в духе и швырнул на пол саблю, которая ездила с ним в дороге для внушения надлежащего страха кому следует. Около четверти часа с лишком провозился он с кузнецами, покамест сладил, потому что кузнецы, как водится, были отъявленные подлецы и, смекнув, что работа нужна к спеху, заломили ровно вшестеро. Как он ни горячился, называл их мошенниками, разбойниками, грабителями проезжающих, намекнул даже на Страшный Суд, но кузнецов ничем не пронял: они совершенно выдержали характер — не только не отступились от цены, но даже провозились за работой вместо двух часов целых пять с половиною. В продолжение этого времени он имел удовольствие испытать приятные минуты, известные всякому путешественнику, когда в чемодане все уложено и в комнате валяются только веревочки, бумажки да разный сор, когда человек не принадлежит ни к дороге, ни к сиденью на месте, видит из окна проходящих плетущихся людей, толкующих об своих гривнах и с каким-то глупым любопытством поднимающих глаза, чтобы, взглянув на него, опять продолжать свою дорогу, что еще более растравляет нерасположение духа бедного неедущего путешественника. Все, что ни есть, все, что ни видит он: и лавчонка против его окон, и голова старухи, живущей в супротивном доме, подходящей к окну с коротенькими занавесками, — все ему гадко, однако же он не отходит от окна. Н.В. Гоголь «Мертвые души» (отрывок из гл. 11)	
	Отрывок из х/ф «Республика ШКИД»	
2.	За ужином разговаривали мало. Особенно Базаров почти ничего не говорил, но ел много. Николай Петрович рассказывал разные случаи из своей, как он выражался фермерской жизни, толковал о предстоящих правительственных мерах, о комитетах, о депутатах, о необходимости заводить машины и т.д. Павел Петрович медленно похаживал взад и вперед по столовой (он никогда не ужинал), изредка отхлебывая из рюмки, наполненной красным вином, и еще реже произнося какое-нибудь замечание или скорее восклицание, вроде «а! эге! гм!». Аркадий сообщил несколько петербургских новостей, но он ощущал небольшую неловкость, ту неловкость, которая обыкновенно овладевает молодым человеком, когда он только что перестал быть ребенком и возвратился в место, где привыкли видеть и считать его ребенком. Он без нужды	

	растягивал свою речь, избегал слова «папаша» и даже раз заменил его словом «отец», произнесенным, правда, сквозь зубы; с излишнею развязностью налил себе в стакан гораздо больше вина, чем самому хотелось, и выпил все вино. Прокофьич не спускал с него глаз и только губами пожевывал. После ужина все тотчас разошлись. И.С. Тургенев «Отцы и дети» (отрывок из гл. 4)	
	Отрывок из х/ф «Джобс: империя соблазна»	
3.	И так они развеселились, что не заметили, как вошла их мать. Она очень удивилась, увидав, что оба ее прекрасных сына, лежа на спинах, орут и колотят каблуками по стене, да так здорово, что трясутся картины над диваном и гудит пружина стенных часов. Но когда мать узнала, отчего такая радость, то сыновей не заругала. Она только турнула их с дивана. Кое-как сбросила она шубку и схватила письмо, даже не стряхнув с волос снежинок, которые теперь растаяли и сверкали, как искры, над ее темными бровями. Всем известно, что письма бывают веселые или печальные, и поэтому, пока мать читала, Чук и Гек внимательно следили за ее лицом. Сначала мать нахмурилась, и они нахмурились тоже. Но потом она заулыбалась, и они решили, что это письмо веселое. –Отец не приедет, – откладывая письмо, сказала мать. – У него еще много работы, и его в Москву не отпускают. Обманутые Чук и Гек растерянно глянули друг на друга. Письмо казалось самым что ни на есть распечальным. Они разом надулись, засопели и сердито посмотрели на мать, которая неизвестно чему улыбалась. А. Гайдар «Чук и Гек» (отрывок из гл. 1)	
	Отрывок из х/ф «Соперницы»	
4.	– Том! Ответа нет. – Том! Ответа нет. – Удивительно, куда мог деваться этот мальчишка! Том, где ты? Ответа нет. Тетя Полли спустила очки на нос и оглядела комнату поверх очков, затем подняла их на лоб и оглядела комнату из-под очков. Она очень редко, почти никогда не глядела сквозь очки на такую мелочь, как мальчишка; это были парадные очки, ее гордость, приобретенные для красоты, а не для пользы, и что-нибудь разглядеть сквозь них ей было так же трудно, как сквозь	

	пару печных заслонок. На минуту она растерялась, потом сказала – не очень громко, но так, что мебель в комнате могла ее слышать: – Ну погоди, дай только до тебя добраться… М.Твен «Приключения Тома Сойера» (отрывок из гл.1)	
	Отрывок из х/ф «Служебный роман»	
5.	На вокзале Николаевской железной дороги встретились два приятеля: один толстый, другой тонкий. Толстый только что пообедал на вокзале, и губы его, подернутые маслом, лоснились, как спелые вишни. Пахло от него хересом и флер-дорежем. Тонкий же только что вышел из вагона и был навьючен чемоданами, узлами и картонками. Пахло от него ветчиной и кофейной гущей. Из-за его спины выглядывала худенькая женщина с длинным подбородком — его жена, и высокий гимназист с прищуренным глазом — его сын. — Порфирий! — воскликнул толстый, увидев тонкого. — Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет! — Батюшки! — изумился тонкий. — Миша! Друг детства! Откуда ты взялся? Приятели троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слез. Оба были приятно ошеломлены. — Милый мой! — начал тонкий после лобызания. — Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько! Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах ты, господи! Ну, что же ты? Богат? Женат? Я уже женат, как видишь... Это вот моя жена, Луиза, урожденная Ванценбах... лютеранка... А это сын мой, Нафанаил, ученик III класса. Это, Нафаня, друг моего детства! В гимназии вместе учились! Нафанаил немного подумал и снял шапку. — В гимназии вместе учились! — продолжал тонкий. — Помнишь, как тебя дразнили? Тебя дразнили Геростратом за то, что ты казенную книжку папироской прожег, а меня Эфи альтом за то, что я ябедничать любил. Хо-хо... Детьми были! Не бойся, Нафаня! Подойди к нему поближе... А это моя жена, урожденная Ванценбах... лютеранка. Нафанаил немного подумал и спрятался за спину отца. — Ну, как живешь, друг? — спросил толстый, восторженно глядя на друга. — Служишь где? Дослужился? — Служу, милый мой! Коллежским асессором уже второй год и Станислава имею. Жалованье плохое... ну, да бог с ним! Жена уроки музыки дает, я портсигары приватно из дерева делаю. Отличные портсигары! По рублю за штуку продаю. Если кто берет десять штук и более, тому, понимаешь, уступка. Пробавляемся кое-как. Служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведен столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось, уже статский? А? — Нет, милый мой, поднимай повыше, — сказал толстый. — Я	

	уже до тайного дослужился... Две звезды имею. Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картонки съежились, поморщились... Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанаил вытянулся во фрунт и застегнул все пуговки своего мундира... — Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие вельможи-с! Хи-хи-с. — Ну, полно! — поморщился толстый. — Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства — и к чему тут это чинопочитание! — Помилуйте... Что вы-с.…— захихикал тонкий, еще более съеживаясь. — Милостивое внимание вашего превосходительства... вроде как бы живительной влаги... Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил... жена Луиза, лютеранка, некоторым образом... Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты, что тайного советника стошнило. Он отвернулся от тонкого и подал ему на прощанье руку. Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал, как китаец: «хи-хи-хи». Жена улыбнулась. Нафанаил шаркнул ногой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены. А.П. Чехов «Толстый и тонкий»	
	Отрывок из х/ф «Экипаж» (реж. Р.Земескис)	

Письменное задание №4
Вопросы:

1. Проанализируйте одну из представленных ниже конфликтных ситуаций по следующей схеме.

–кто является сторонами конфликта?

–можно ли выделить инцидент, конфликтогены?

–что или кто является предметом или объектом конфликта?

–каких стратегий придерживаются участники конфликта?

2. Разработайте письменные рекомендации по профилактике возникновения конфликтных ситуаций в коллективе.

1.	Ситуация из м/ф «Фигуры и формы»	

2.	Ситуация из м/ф «Bridge»	
3.	Ситуация из м/ф «Дерево»	
4.	Ситуация из х/ф «Везунчик»	
5.	Ситуация из х/ф «Ночной рейс»	
6.	Ситуация из к/ф «Развод по-американски»	
7.	Ситуация из сериала «Большая маленькая ложь»	
8.	Ситуация из к/ф «Особо опасен»	
9.	Ситуация из к/ф «Тренер Картер»	
10.	Ситуация из к/ф «Любовь и голуби»	

Письменное задание №5
Вопросы:
1. Выделите используемые техники влияния при анализе одной из ситуаций, представленных ниже (вариант 1-9).
2. Какие приемы противостояния влиянию используют герои анализируемой вами ситуации общения (примеры 1-9).
3. Дайте рекомендации по поведению при использовании собеседником манипулятивного поведения.

Ответы дайте в письменном виде.

1.	Ситуация из к/ф «Собачье сердце»	
2.	Ситуация из к/ф «Джентльмены удачи»	
3.	Ситуация из к/ф «Поймай меня если сможешь»	
4.	Ситуация из к/ф «Не может быть»	
5.	Ситуация из х/ф «Место встречи изменить нельзя»	
6.	Ситуация из киножурнала «Фитиль»	
7.	Ситуация из к/ф «Покровские ворота»	
8.	Ситуация из к/ф «Форс-мажоры»	
9.	Ситуация из к/ф «По семейным обстоятельствам»	
10.	Ситуация из к/ф «Иван Васильевич меняет профессию» и мн. др.	

Письменное задание №6

Вопросы:

1. Проанализируйте рекомендуемы в рабочей программе дисциплины информационные источники (или иные) по проблеме эмоционального интеллекта, ориентируясь на одну из предложенных ниже тем (на выбор).

1.1. Эмоциональный интеллект человека и умение управлять эмоциями.

1.2. Гендерные различия эмоционального интеллекта.

1.3. Понятие «эмоциональный интеллект» и «эмоциональная компетентность».

1.4. Проблема развития эмоционального интеллекта.
1.5. Способы диагностики эмоционального интеллекта: тестирование и оценка.
1.6. Эмоциональный интеллект в бизнесе.
1.7. Поведение менеджера в работе с разными типами клиентов с точки зрения
1.8. эмоционального интеллекта.
1.9. Эмоциональный интеллект в управлении коллективом.
1.10. Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих.
1.11. Эмоциональный интеллект и создание эффективных команд.
1.12. Ресурсы и развитие эмоциональный интеллект.
1.13. Эмоциональная компетентность и успех.

2. Обобщите информацию в виде конспекта. Составьте устное сообщение по выбранной теме. Длительность сообщения не более 5 минут.

Письменное задание №7
Вопросы:

1. Найдите и запишите 3-5 упражнений на развитие речевой креативности. Одно проведите в группе под руководством преподавателя.
2. Найдите и запишите 3-5 упражнений на совершенствование речевых способностей. Одно проведите в группе под руководством преподавателя.
3. Найдите и запишите 3-5 упражнений на развитие аргументации. Одно проведите в группе под руководством преподавателя.

Письменное задание №8
Вопросы:

1. Проанализируйте приведенную ниже ситуацию. Оцените эффективность коммуникации между участниками ситуации.

   Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа – придется посидеть недельку другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, – сказал инженер, – дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу, инженер- программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересоваться, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня». Через некоторое время старший технолог поинтересовался, как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

2. Вам предстоит организовать экскурсионный выезд для детей сотрудников вашей компании и детей из подшефного детского дома. В помощниках у вас еще два коллеги. Вы – руководите проектом. Составьте план коммуникации между предполагаемыми участниками проекта. Делегируйте задачи.

   Примерная структура плана коммуникаций.

   Введение. План коммуникаций проекта является рабочим документом. А значит, в нем должны быть указаны его цели, задачи и содержание – для удобства

работы. Естественно, что в плане должно быть указано, кто несет ответственность за поддержание плана в актуальном состоянии.

Методы коммуникации. Опишите все методы коммуникаций, которые будут использованы в проекте. Методы: совещание, отчет, конференц-звонок, летучка, электронная почта и т.д. Если у вас уже существуют корпоративные стандарты управления коммуникациями, используйте их.

Инструменты. В этом разделе опишите инструменты, которые будут использоваться в проекте. Кто-то любит Kanban-доски, а кто-то – табличную форму представления информации. Нужно найти наиболее эффективные инструменты, которые будут удовлетворять всех участников проекта.

Записи/документы. В этом разделе нужно определить, какие записи, имеющие отношение к коммуникациям, будут необходимы и где они будут храниться (например, регистрация внешней корреспонденции)

Отчетность. Опишите все существующие и используемые отчеты, включая их цель, сроки и получателей. Обязательно должен быть описан их формат и представление.

Сроки. В этом разделе нужно указать, когда должны выполняться формальные коммуникации (например, в конце стадии или этапа проекта).

Роли и ответственности. В этом разделе вы расписываете – кто будет отвечать и за какие аспекты коммуникаций, включая любые роли в вашей организации.

Список заинтересованных сторон.
Информация, необходимая для каждой заинтересованной стороны.

Письменное задание №9
Задания:

1. Личные границы — это сугубо ваше личное пространство, индивидуальная сфера интересов, принципов и убеждений.
   Следующее упражнение поможет вам лучше понимать свои границы и признаки личных границ у ваших партнеров по общению.
   Вам необходимо подробно ответить на следующие вопросы. Результат работы можно представить в виде графической схемы, инфографики, скетча.

– Что входит в список моих ценностей?
– Что для меня особенно важно?
– Что не имеет значения?
– Какие чувства вызывает у меня общение с окружающими?
– Что я готов вложить в отношения с близкими?
– Что я готов вложить в отношения со всеми остальными?
– Что я позволяю делать этим людям?
– За что я несу ответственность?
– На что я не в силах повлиять?

После выполнения упражнения запишите вывод, что вам удалось узнать?

Задание 2. Проанализируйте ситуации (2-3). Письменное ответьте на вопросы в конце ситуаций

Ситуация для анализа	Рекомендации
Ситуация Ольги: В компании, где я работаю, руководство регулярно проводит корпоративные выезды, тимбилдинги и прочее обязательное «братание» сотрудников. Все бы ничего, но часто это происходит в выходные. Отказаться нельзя. Я не хочу тратить на это свой законный отдых, но работой очень дорожу. Как правильно отказаться?	
Ситуация Ирины: Моя начальница активно напрашивается ко мне в подруги, после работы предлагает сходить в кафе, доверяет мне перипетии своей личной жизни. Как сказать ей, что я меньше всего на свете хочу с ней дружить, но при этом не поплатиться рабочим местом?	
Ситуация Ивана: Мне предложили руководящую должность в уже сложившемся коллективе. К предыдущей начальнице все относились очень положительно и ценили ее как профессионала и человека. Она курила и не запрещала делать это сотрудникам на рабочем месте. Я планирую наложить запрет на курение в течение рабочего дня. Как пережить прессинг со стороны подчиненных и выстроить с ними отношения?	
Ситуация Максима: Я хочу спросить шефа о возможности работать дома. Не будет ли это началом конца моей карьеры? Стоит ли при этом соглашаться на более низкую зарплату?	
Ситуация Марины: Моя коллега по работе, которая занимает аналогичную позицию, приходит рано и остается допоздна. Но все это потому, что она медленно работает. Я делаю столько же, а трачу в два раза меньше времени. Стоит ли продолжать работать эффективно за более короткий промежуток времени или более «политкорректно» было бы сидеть допоздна, занимаясь имитацией кипучей деятельности?	
Ситуация Жанны: Я устроилась на работу, но уже через месяц поняла, что это не мое. Стоит ли мне пытаться продержаться там хотя бы полгода или год, чтобы получить строчку в резюме, или уходить прямо сейчас? И писать ли потом в резюме, что проработала в компании всего два месяца?	

Письменное задание №10

Вопросы:

1. Изучите свои особенности стилей обучения, деятельности, мышления, используя следующие ресурсы:

Определение ведущего стиля деятельности

https://psytests.org/profession/learningstyle.html

Определение ведущей перцептивной модальности
https://psytests.org/cognitive/modality.html
Стиль обучения и мышления
https://psytests.org/cognitive/solatB.html
Диагностика личной креативности
https://psytests.org/cognitive/tunik.html

2. Изучите и имеющиеся у вас в доступе ресурсы для повышения личной эффективности (онлайн курсы, тренинги, книги, образовательные порталы и пр.) Обобщите в любой удобной форме (таблица, интеллект-карта, список и пр.)
3. Составьте план на следующие полгода, где отразите конкретные действия, направленные на повышение личной эффективности.

Письменное задание №11
Вопросы:

1. Изучите и имеющиеся у вас в доступе ресурсы для самообразования, подходящие студентам (онлайн курсы, тренинги, книги, образовательные порталы и пр.)
2. Проанализируйте изученные ресурсы, классифицируйте их по любому основанию (по навыкам, по форме обучения и пр.). Обобщите в любой удобной форме (таблица, интеллект-карта, список и пр.)
3. Разработайте примерный персональный план по самообразованию для себя (см. примерную таблицу)

Примерный план по самообразованию Анастасии Волиной					
Умение или область знаний	Возможные ресурсы для самообразования	Планируемая длительность обучения	Примерное кол-во часов в неделю	Примерная дата начала и завершения обучения	Примечания
Умение писать рассказы	Книги…. Сайты…. Курсы…	6 месяцев	30 минут в день	Январь-Июнь	Купить блокнот и маркеры
Умение играть на гитаре	Сайты…. Курсы…	6 месяцев	30 минут в день	Март-сентябрь	Распечатать ноты

Письменное задание №12
Вопросы:

1. Изучите теоретические основы самопрезентации. Перечислите и раскройте основные стратегии самопрезентации.
2. Раскройте механизм влияния самопрезентации на процесс и результат общения.
3. Проанализируйте свой опыт общения. Заполните таблицу.

Собеседник	Вызывает страх или гнев	Вызывает интерес или доверие	Вызывает скуку или безразличие
Речь			
Одежда			
Поведение			

4. Определите, какой стратегией самопрезентации вы придерживаетесь обычно? Какие техники при этом вы используете? Запишите вывод, удалось ли вам понять особенности своего поведения?
5. Что вы могли бы изменить в своей самопрезентации для того, чтобы производить нужное впечатление? Запишите вывод, удалось ли вам понять особенности своего поведения?

Речь
Одежда
Поведение
Походка

Письменное задание №13

Вопросы:

1. Определите и сформулируйте проблему в социальном и профессиональном контексте, связанные с эффективностью общения и его этической стороной.
2. Оформите результаты своей работы в виде эссе, инфографики, фоторепортажа, видеоролика, доклада или статьи на сайте.
3. Предложите идею решения выделенной проблемы общения в современных условиях.

6 Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

6.2 Примеры тестовых заданий

Вариант 1

Вопрос 1. Общественные отношения — это различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные-

А. Целями деятельности
Б. Качеством их отношения
В. Социальными ролями
Г. Их местом проживания

Вопрос 2. Функция общения, которая реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя называется:

А. Внутриличностная
Б. Формирующая
В. Подтверждающая
Г. Ролевая

Вопрос 3. Организация и поддержание межличностных отношений для любого человека связано с:

А. Участием в совместной деятельности
Б. Возможностью познать, утвердить себя
В. Оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений

Вопрос 4. Непосредственным общением называют общение:

А. Организованное посредством телефона или электронной почты
Б. То, в процессе которого субъекты находятся рядом друг с другом
В. Общение между близкими людьми

Вопрос 5. Наиболее полную информацию о собеседнике можно получить в процессе:

А. Массового общения
Б. Прямого общения
В. Косвенного общения

Вопрос 6. Чтение блогов можно отнести к такому виду общения:

А. Прямое массовое общение

Б. Опосредованное массовое общение
В. Непосредственное межличностное общение

Вопрос 7. Предложение купить две булки хлеба по цене одной можно отнести к такому типу общения:
А. Диалогический тип
Б. Императивный тип
В. Манипулятивный тип

Вопрос 8. Между Сергеем и Андреем в процессе работы давно установилось равноправное общение, коллеги стремились к взаимному пониманию и помогали друг другу в достижении целей. Такую ситуацию общения можно отнести к такому типу общения:
А Диалогический тип
Б. Императивный тип
В. Манипулятивный тип

Вопрос 9. Общение учителя и ученика можно отнести к такому виду общения:
А. Личностное
Б. Массовое
В. Ролевое

Вопрос 10. Аня знакома с Игорем еще с детского сада. Встречаясь в университете пару раз в неделю, они обязательно здороваются и перекидываются парой фраз. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?
А. Информационный уровень
Б. Фатический уровень
В. Личностный уровень

Вопрос 11. Недавно Егор Андреев принимал участие в международной конференции врачей-травматологов, где обсуждались новейшие достижения в области протезирования. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?
А. Информационный уровень
Б. Фатический уровень
В. Личностный уровень

Вопрос 12. Сторона общения, которая связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения
А. Перцептивная
Б. Интерактивная
В. Коммуникативная

Вопрос 13. Последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях называется…
А. Цель коммуникации
Б. Эффект коммуникации
В. Функция коммуникации

Вопрос 14. Перечислите известные вам компоненты коммуникационного процесса
А. _____

Б. _____
В. _____
Г. _____

Вопрос 15. Осмысленная и соответствующим образом закодированная информация в коммуникационном процессе называется….
А. Кодом
Б. Смыслом
В. Сообщением

Время на выполнение 20 минут

Вариант 2

Вопрос 1. Вопросами, на которые не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы, называются….
А. Прямые вопросы
Б. Открытые вопросы
В. Риторические вопросы

Вопрос 2. Вопросами, предназначенными для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о ком-либо или о чем-либо, называются…
А. Закрыты вопросы
Б. Риторические вопросы
В. Информационные вопросы

Вопрос 3. Обратная связь:
А. Препятствует коммуникативному процессу
Б. Способствует коммуникативному процессу
В. Иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
Г. Все ответы правильные

Вопрос 4. К эффективным приёмам слушания не относят:
А. Активная поза слушающего
Б. Умение задавать уточняющие вопросы
В. Активное слушание
Г. Нерефлексивное слушание

Вопрос 5. Что не относят к правилам эффективного слушания?
А. Перестаньте говорить
Б. Будьте терпеливы
В. Задавайте вопросы
Г. Планируйте беседу

Вопрос 6. Своими словами ответьте на вопрос как соотносятся мысль и слово?

Вопрос 7. Ответьте на вопрос имеют ли взаимовлияние речь и мышление? Обоснуйте свой ответ.

Время на выполнение 10 минут.

Вариант 3

Вопрос 1. Если, выступая представителем некоторой социальной группы, человек общается с другим представителем другой социальной группы, то он реализует:

А. деловые отношения
Б. безличные отношения
В. личностные отношения
Г. межклассовые отношения

Вопрос 2. Одна и та же информация представлена в виде числовой таблицы и графика (или кривой). Информация, предъявленная в виде графика, будет воспринята:

А. хуже, чем информация в виде таблицы
Б. лучше, чем информация в виде таблицы
В. точно так же, как информация в виде таблицы

Вопрос 3. Роль общения для человека всегда имеет огромное значение, но ведущей деятельностью является:

А. во взрослом возрасте
Б. в первые семь лет жизни
В. в пожилом возрасте
Г. в подростковом возрасте

Вопрос 4. Дефицит такого вида общения в течение 5—6 месяцев первого года жизни приводит к необратимым негативным сдвигам в психике ребенка, нарушает эмоциональное, умственное и физическое развитие, приводит к неврозам. Выберите вид общения, о котором идет речь:

А. слуховое
Б. предметное
В. эмоциональное
Г. ситуативно-деловое

Вопрос 5. Сверстник становится для ребенка более привлекательным, чем взрослый, это происходит в возрасте:

А. 13 — 14 лет
Б. 2—3 года
В. после 4 лет
Г. 7 — 10 лет

Вопрос 6. Возникновение состояния социальной депривации — ощущение лишения социальной поддержки, неуверенность в себе, растерянность — связано с неудовлетворенной потребностью в:

А. узнавании
Б. достижениях
В. стимуляции
Г. структурировании времени

Вопрос 7. Обязательное условие для коммуникативного влияния как результата обмена информацией:

А. коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе никогда не меняются местами
Б. использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные
В. обладание единой или сходной системой кодификации и декодификации
Г. отсутствие коммуникативных барьеров

Вопрос 8. В ситуации передачи информации в ходе межличностного общения люди:
А. обмениваются данными
Б. стремятся выработать общий смысл
В. влияют друг на друга
Г. все ответы верны

Вопрос 9. Анализ получаемой в процессе слушания информации и последующий отклик на нее при помощи вопросов или реплик — это характеристика вида слушания, которое можно отнести к:
А. направленному (критическому)
Б. нерефлексивному
В. эмпатическому
Г. активному рефлексивному

Вопрос 10. К косвенным (социально-символическим) средствам демонстрации социального статуса и ролевых репертуаров общающихся, относят:
А. намеренную имитацию произношения по отношению к языку партнера
Б. последовательную смену коммуникативных ролей
В. указание на социальные роли собеседников
Г. выбор или изменение формы обращения

Вопрос 11. Невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия — это:
А. такесика
Б. кинесика
В. паралингвистика
Г. проксемика

Вопрос 12. К средствам невербальной коммуникации относятся:
А. Все ответы верны
Б. Кинесика
В. Графология
Г. Такесика

Вопрос 13. Наука о жестах — это:
А. проксемика
Б. кинесика
В. такесика
Г. паралингвистика

Вопрос 14. Собеседник на вопрос «Вам интересно?» демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, виновато улыбается и говорит: «В общем-то, да». Какую функцию в данном случае выполняет невербальное сообщение?
А. дополнение (включая дублирование и усиление) вербальных сообщений
Б. замещение вербальных сообщений

В. регулирование разговора
Г. опровержение вербальных сообщений

Вопрос 15. Жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие, оскорбительные, дразнящие классифицируются как:
А. выразительные
Б. описательно-изобразительные
В. модальные
Г. конвенциональные

Вопрос 16. Когда собеседники, являющиеся носителями разных субкультур, не понимают смысла, значения сказанных слов, то можно сказать, что между ними возник:
А. лингвистический барьер
Б. семантический барьер
В. фонетический барьер
Г. стилистический барьер

Вопрос 17. Выберите из списка конструктивные виды влияния:
А. убеждение
Б. внушение
В. принуждение
Г. просьба
Д. самопродвижение

Вопрос 18. Основной целью контраргументации является:
А. демонстрация превосходства логики
Б. переубеждение собеседника
В. поиск решения проблемы
Г. выяснение верной точки зрения

Вопрос 19. Основной целью речевого воздействия является:
А. определенная организация деятельности реципиента
Б. изменение убеждений реципиента
В. внесение новых значений в смысловое поле реципиента
Г. демонстрация речевых возможностей

Вопрос 20. Чтобы сообщение имело наибольшую эффективность воздействия, следует обращать внимание в первую очередь на характеристики:
А. коммуникатора
Б. канал передачи сообщения
В. реципиента сообщения
Г. состав сообщения

Время на выполнение – 30 минут

Вариант 4

Вопрос 1. Одним из самых эффективных механизмов в процессе познания другого человека выступает способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть

на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя. Этот механизм называется:

А. рефлексия
Б. эмпатия
В. децентрация
Г. идентификация

Вопрос 2. Феномен, названный фундаментальной ошибкой атрибуции, заключается в:

А. игнорировании информационной значимости не случившегося
Б. переоценке личностных и недооценке обстоятельственных причин
В. непроизвольном приписывании другим своих собственных психологических и нравственных качеств
Г. тенденции к приписыванию положительных свойств и отбрасыванию отрицательных

Вопрос 3. Если оратор (А) имеет неверное представление о себе (А'), о слушателях (Б") и о том, как его воспринимают слушатели (А"), то его взаимопонимание с аудиторией будет:

А. искажено
Б. нелинейным
В. полностью исключено
Г. затруднено

Вопрос 4. Бытующие мнения о том, что все «англичане чопорны», «испанцы темпераментны», «русские открытые» и т.д., можно отнести к:

А. эмоционально-эстетическим стереотипам
Б. статусным стереотипам
В. конституционально-антропологическим стереотипам
Г. этническим стереотипам

Вопрос 5. Мы оцениваем другого человека чаще положительно, чем негативно. Кроме того, мы можем использовать по отношению к другому человеку позитивные характеристики, когда он по отношению к нам не конкурентоспособен или вызывает жалости из-за неуверенности в себе, закомплексованности, ущербности. Все это — проявления эффекта:

А. снисходительности
Б. проекции
В. первичности
Г. ореола

Вопрос 6. Люди, у которых ярко выражены такие личностные характеристики, как желчность, упрямство, подозрительность, чаще замечают эти черты у других людей. Это — проявления эффекта:

А. ореола
Б. снисходительности
В. установки
Г. проекции

Вопрос 7. Молодым людям было предложено оценить почерк женщины, при этом к написанному ею тексту прилагался ее портрет. В одних группах испытуемых использовали портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других — портрет

«дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины. Это пример проявления эффекта:
А. первичности
Б. установки
В. ореола
Г. новизны

Вопрос 8. Главной составляющей частью имиджа служит:
А. манипулятивные умения
Б. социальный интеллект
В. вербальное поведение
Г. продуманный внешний облик
Д. природное обаяние

Вопрос 9. Главным источником психологической информации о человеке в межличностном общении является:
А. пантомимика
Б. выражение его лица
В. жесты, походка
Г. все перечисленное

Вопрос 10. Выберите синонимы к понятию самопрезентации:
А. резюме
Б. имидж
В. самопредъявление
Г. самоподача

Время на выполнение – 15 минут

Вариант 5

Вопрос 1. Наиболее тесная кооперация наблюдается при:
А. конкурентной деятельности
Б. совместно-последовательной деятельности
В. совместно-индивидуальной деятельности
Г. совместно-взаимодействующей деятельности

Вопрос 2. Неудача в общении обусловлена:
А. неправильной интерпретацией действия партнера
Б. намеренными действиями партнера
В. неправильным выбором ответного действия
Г. отсутствием выбора ответного действия

Вопрос 3. В межличностном взаимодействии различают три основных стиля общения. К какому из них относится взаимодействие с целью управления и обучения?
А. ритуальный
Б. манипулятивный
В. гуманистический
Г. терапевтический

Вопрос 4. Убеждение «если я изменю свое мнение, я проявлю слабость» лежит в основе:

А. уверенного поведения
Б. агрессивного поведения
В. ассертивной критики
Г. ассертивного поведения

Вопрос 5. Расположите последовательно этапы выработки уверенного поведения:
А. описание ситуаций, в которых проявляется неуверенное поведение
Б. разработка совокупности конкретных альтернативных шагов
В. отработка выбранных моделей поведения вплоть до автоматизма
Г. выработка альтернатив поведения в ситуациях, в которых проявляется неуверенное поведение

Вопрос 6. Что такое организационная (корпоративная) культура?
А. Культура быта, развлечений и информации, преобладающая в организации
Б. Уровень образования и стиль поведения персонала, совместные культурные мероприятия, спонсорская помощь объектам культуры
В. Оформление офиса, дизайн бланков и рекламы, одежда персонала
Г. Специфический уклад, образ жизни организации, принятые способы управленческого взаимодействия; деловое кредо, критерии оценки успешности деятельности на всех уровнях, девизы, специфический язык фирмы, ее мифы и ритуалы и т.п.

Вопрос 7. Какое из утверждений соответствует понятию рабочих групп?
А. Группы, члены которых объединены общими целями, высокой сплоченностью, заняты социально-одобряемой деятельностью
Б. Люди, мнение которых важно для данного человека, они — образец для подражания
В. Группы, основным объединяющим фактором которых является совместная деятельность при осознании общих целей и задач; имеют групповые нормы — образцы поведения, созданные, поддерживаемые и одобряемые группой
Г. Формальная группа с четко определенными социальными задачами и фиксированной ролевой структурой

Вопрос 8. При прочих равных условиях наибольшей эффективностью в среднем обладают:
А. Чисто мужские коллективы
Б. Смешанные коллективы
В. Половой состав коллектива не влияет на его эффективность
Г. Чисто женские коллективы

Вопрос 9. Группа, чьи нормы, мнения, ценности служат для индивида своеобразным эталоном, называется:
А. Формальная
Б. Условная
В. Референтная
Г. Большая

Вопрос 10. Случайные низкоорганизованные объединения людей называют:
А. диффузные группы
Б. неформальные группы
В. осмотические группы
Г. рассеянные группы

Вопрос 11. Отметьте показатели групповой сплоченности:
А. производительность коллективного труда
Б. уровень взаимной симпатии членов группы
В. Интенсивность противостояния внешним воздействиям
Г. Степень привлекательности группы для ее членов
Время на выполнение – 15 минут
Вариант 6

Вопрос 1. С точки зрения риторики для достижения цели оратору надо пройти пять этапов. Выстройте их последовательность.
А. элокуция
Б. меморио
В. акцио
Г. инвенция
Д. диспозиция

Вопрос 2. «Мы пойдем до конца, мы будем биться во Франции, мы будем бороться на морях и океанах, мы будем сражаться с растущей уверенностью и растущей силой в воздухе, мы будем защищать наш Остров, какова бы ни была цена, мы будем драться на пляжах, мы будем драться на побережьях, мы будем драться в полях и на улицах, мы будем биться на холмах; мы никогда не сдадимся…« Какой риторический прием применил в своей речи Уинстон Черчилль?
А. антитеза
Б. метафора
В. оксюморон
Г. анафора

Вопрос 3. Компоненты коммуникативной компетентности:
А. используются лишь те аспекты личности партнера, которые будут полезны для достижения цели
Б. знание себя, своих особенностей, умение ими управлять
В. понимание ситуации общения
Г. психологическая близость партнеров по общению
Д. понимание партнера, развитая социально-психологическая рефлексия

Вопрос 4. Какие элементы входят в структуру этики?
А. нравы – обычай - мораль;
Б. история этики – теория морали - прикладная этика;
В. моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

Вопрос 5. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:
А. польза, выгода, трудолюбие;
Б. справедливость, добро, благо;
В. честь, свобода, вера.

Вопрос 6. Высококультурный человек всегда:
А. законопослушный, морально устойчивый;
Б. потенциальный бездельник;
В. склонный к злоупотреблениям служебным положением;

Г. честолюбивый

Вопрос 7. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?
А. бестактность;
Б. воспитанность;
В. порядочность;
Г. тактичность;
Д. уважение

Вопрос 8. Каноничные правила представления (два правильных ответа):
А. женщина первая представляется мужчине;
Б. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
В. младшие по возрасту представляются старшим;
Г. мужчина первым представляется женщине

Вопрос 9. Литературный язык не используется:
А. в научной речи;
Б. в невербальном общении;
В. в официально-деловой речи;
Г. в письменной речи;
Д. в профессиональном общении

Вопрос 10. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:
А. должностные обязанности;
Б. кодекс чести;
В. корпоративная культура;
Г. правила внутреннего распорядка

Время на выполнение – 15 минут

Вариант 7

Вопрос 1. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
А. Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
Б. Интересный, увлекательный рассказ
В. Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
Г. Убеждающие деловые сообщения
Д. Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Вопрос 2. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
А. Мимика
Б. Поза
В. Покашливание
Г. Рукопожатие
Д. Устная речь

Вопрос 3. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

А. Дистанция между общающимися
Б. Мимика
В. Похлопывание по спине
Г. Телефон
Д. Угол общения партнеров

Вопрос 4. Просодическими средствами невербального общения выступают
А. Громкость голоса
Б. Дистанция между общающимися
В. Жесты
Г. Интонация
Д. Плач

Вопрос 5. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
А. Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
Б. Дозирование информации
В. Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
Г. Утаивание информации

Вопрос 6. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
А. Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
Б. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
В. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 7. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
А. Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
Б. Психотехнические приемы манипулирования
В. Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
Г. Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

Вопрос 8. Мишени манипулятивного воздействия — это:
А. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
Б. Объекты, включенные в деловую ситуацию
В. Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 9. Для современного российского менталитета характерны:
А. индивидуализм, разобщенность
Б. смешанная стратегия «выживания группами»
В. коллективизм, общинность

Вопрос 10. Интернальный тип человека – это:
А. человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам
Б. общительный, коммуникабельный тип человека

В. приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам

Время на выполнение – 15 минут.

Вариант 8

Вопрос 1. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся понимание и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как:
А. идентификация
Б. стереотипизация
В. социально-психологическая рефлексия

Вопрос 2. Пассивное слушание целесообразно:
А. в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему
Б. ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства
В. в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей

Вопрос 3. Автономное поведение члена группы:
А. независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
Б. противопоставление себя группе
В. отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков

Вопрос 4. Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:
А. неправильной установки сознания
Б. социально-психологическим
В. физическим

Вопрос 5. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?
А. эмпатическое слушание
Б. нерефлексивное слушание
В. рефлексивное слушание

Вопрос 6. К интерактивной стороне общения относят:
А. основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь
Б. восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
В. процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.

Вопрос 7. Наиболее склонны к общению, активности люди:
А. флегматического темперамента
Б. сангвинического темперамента
В. меланхолического темперамента

Вопрос 8. Конформный человек — это:
А. не имеющий своего мнения, несамостоятельный, приспосабливающийся

Б. творческий человек
В. необщительный, замкнутый человек

Вопрос 9. Обратная связь:
А. препятствует коммуникативному процессу
Б. способствует коммуникативному процессу
В. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
Г. все ответы правильные

Вопрос 10. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
А. без обратной связи
Б. с истинной обратной связью
В. с неистинной обратной связью
Г. с истинной и неистинной обратной связью
Время на выполнение – 15 минут.

Вариант 9

Вопрос 1. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:
А. отдавайте предпочтение длинным предложениям
Б. никаких скороговорок
В. держите паузу
Г. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

Вопрос 2. Формальному общению соответствует дистанция:
А. более 3,6 м
Б. 0…0,5 м
В. 0,51…1,2 м
Г. 1,21…3,6 м

Вопрос 3. Неформальному общению соответствует дистанция:
А. 0…0,5 м
Б. 0,51…1,2 м
В. более 3,6 м
Г. 1,21…3,6 м

Вопрос 4. Чем является физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо?
А. злостью
Б. завистью
В. агрессией

Вопрос 5. Укажите тип ВНД, соответствующий сангвинику:
А. сильный – уравновешенный – подвижный
Б. сильный – неуравновешенный – подвижный
В. сильный – уравновешенный – инертный

Вопрос 6. Укажите тип ВНД, соответствующий флегматику:
А. сильный – неуравновешенный – подвижный
Б. сильный – уравновешенный – инертный
В. слабый – уравновешенный – инертный

Вопрос 7. Общение с точки зрения психологии — это:
А. совместное времяпрепровождение;
Б. разговор «по душам»;
В. многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
Г. коммуникация.

Вопрос 8. Общение как многогранный процесс включает в себя:
А. взаимодействие людей;
Б. взаимное влияние людей друг на друга;
В. обмен информацией;
Г. формирование отношений между людьми;
Д. конфликты между людьми.

Вопрос 9. Сотрудничество индивидов для решения общей задачи – это-
А. кооперация
Б. конкуренция
В. конфликт

Вопрос 10. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:
А. сотрудничество
Б. компромисс
В. избегание

Вопрос 11. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон:
А. сотрудничество
Б. альтруизм
В. избегание

Вопрос 12. Выделите конфликтогены. (в вопросе правильных ответов: 4)
А. потребность в обвинении
Б. проявления агрессивности
В. преобладание личных интересов над интересами окружающих
Г. нарушение установленных правил и дисциплины
Д. действие по принципу «Если не я, то кто же?»
Е. создание вокруг себя атмосферы общности людей

Вопрос 13. Какая стратегия поведения в конфликте характеризуется позицией «Позвольте объяснить вам, как лучше сделать в данном случае»?
А. принуждение
Б. приспособление
В. компромисс
Г. избегание, уход
Д. сотрудничество

Вопрос 14. В каких случаях конфликт может быть конструктивным? (в вопросе правильных ответов: 4)
А. если нагнетает напряженность
Б. в случае подавления делового настроя

В. если происходит разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
Г. если конфликт придает взаимодействию сотрудников большую динамичность и мобильность
Д. если повышает уровень взаимного доверия
Е. если ослабляет конфронтацию
Ж. в случае нарушения баланса интересов в команде

Вопрос 15. Что такое инцидент в ходе конфликта?
А. неудовлетворение определенных требований участников
Б. осознание законности и правоты своих притязаний
В. открытое вступление в конфликт, проявление вражды
Г. повышение активности оппонентов при резком ослаблении самоконтроля
Д. нахождение временного компромисса без устранения причин

Вопрос 16. Конфликты традиционно классифицируют по (в вопросе 4 правильных ответа)
А. причинам
Б. срокам участникам
В. степени открытости
Г. последствиям
Д. уровню стресса

Вопрос 17. В чем суть принципа «выиграть-выиграть»?
А. ситуация на деловых переговорах, когда в полной мере учитываются интересы каждой из сторон
Б. способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы в отношениях с другими людьми, а в конфликтной ситуации приходить к оптимальному разрешению конфликта
В. психологические поглаживания: улыбка, комплимент, контакт глаз, физическое поглаживание, слова, подчеркивающие значимость человека и любовь к нему

Время на выполнение – 20 минут

Вариант 10

Вопрос 1. Человек, направляющий информацию в общении:
А. реципиент
Б. проводник
В. коммуникатор
Г. приемник

Вопрос 2. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:
А. суггестия;
Б. конформизм;
В. аттракция;
Г. самоопределение.

Вопрос 3. Екатерина составила доклад на десяти страницах, с которой собирается выступить перед коллегами. Что бы вы ей посоветовали для того, чтобы удержать внимание слушателей?

А. Читать с листа
Б. Смотреть прямо перед собой в пространство
В. Говорить с опущенными глазами
Г. Поддерживать со слушателями визуальный контакт

Вопрос 4. В каком направлении должен смотреть оратор в публичном выступлении?

А. Перед собой
Б. Вверх
В. В глаза слушателям

Вопрос 5. Какого собеседника вам легче убедить в своей правоте?

А. Кто относится к вам с симпатией
Б. Кто относится к вам с антипатией
В. Кто к вам равнодушен

Вопрос 6. Перечислите ваши социальные роли

А. _____
Б. _____
В. _____
Г. _____

Вопрос 7. Социальная функция личности, соответствующий нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений называется……

А. Профессией
Б. Призванием
В. Социальной ролью
Г. Должностью

Вопрос 8. Ролевой конфликт, вызываемый противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных социальных ролях, называется……

А. Межличностным
Б. Внутриличностным
В. Личностно-ролевым
Г. Внутриролевым

Вопрос 9. Эффективность коммуникации определяется по:

А. Изменениям в знаниях участников общения
Б. Изменениям поведения участников общения
В. Изменениям установок участников общения
Г. Изменениям в самооценке участников общения
Д. Все варианты возможны.

Вопрос 10. Какое определение будет верным?

А. Репрезентативная система – это система, посредством которой воспринимается информация, поступающая из внешнего мира;
Б. Репрезентативная система – это система, посредством которой перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира;

В. Репрезентативная система – это система, посредством которой воспринимается информация, перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира.

Время выполнения – 15 минут

Вариант 11

Вопрос 1. Что МЕНЕЕ всего относится к технике общения?
А. Доброжелательный характер;
Б. Способы настройки человека на общение;
В. Принятие нужного выражения лица, позы;
Г. Наблюдение за реакцией партнера и коррекция собственного поведения.

Вопрос 2. 3. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатлении?

Вопрос 3. Какие сенсорные каналы вы знаете? Объясните, почему важно учитывать ведущий сенсорный канал восприятия человека?

Вопрос 4. Что не относится к понятию коммуникативная компетентность?
А. одна из важнейших качественных характеристик личности, позволяющая реализовать ее потребности в социальном признании, уважении, самоактуализации и помогающая успешному процессу социализации

Б. умение ставить и решать определенного типа коммуникативные задачи: определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера (партнеров), выбирать адекватные стратегии коммуникации, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения.

В. процесс интеграции индивида в социальную систему, вхождение в социальную среду через овладение её социальными нормами, правилами и ценностями, знаниями, навыками, позволяющими ему успешно функционировать в обществе

Вопрос 5. Перечислите причины неэффективной коммуникации.

Вопрос 6. Какой из перечисленных видов межличностных отношений является социально одобряемым?

А. Вражда
Б. Зависть
В. Ревность
Г. Ненависть

Вопрос 7. Дайте собственное определение понятиям:

Дружба -

Приятельство -

Вражда -

Кооперрация

Вопрос 8. Какое определение соответствует психологическому приему формирования аттракции «обратная связь»?

А. говорить или показывать ваше отношение к конкретному вопросу или позиции
Б. демонстрируйте такое отношение к партнеру, которое вам было бы желательно иметь с его стороны, ведите себя так, как будто установлению желательных отношений уже ничто не мешает
В. обращайтесь к человеку по имени (или имени и отчеству), желательно начинать каждую третью фразу с имени партнера, стараться не использовать безличных оборотов
Г. говорите о том, что интересно вашему партнеру, искренне интересуйтесь его делами, можно рассказать о себе подходящий к общей теме разговора случай, но не будьте назойливым и навязчивым

Вопрос 9. К факторам формирования первого впечатления о человеке относится:

А. фактор превосходства
Б. фактор снисходительности
В. фактор предрасположенности
Г. фактор атрибуции

Вопрос 10. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему, происходит с помощью такого механизма социального восприятия, как:

А. рефлексия
Б. аттракция
В. стереотипизация
Г. каузальная атрибуция

Время выполнения – 20 минут

Вариант 12.

Вопрос 1. Что из нижеперечисленного будет менее всего способствовать развитию коммуникативной компетентности.

А. посещение тренингов
Б. чтение книг по теме
В. обучение в ВУЗе
Г. консультация психолога

Вопрос 2. Сравните понятия «самопрезентация» и «самораскрытие»

Вопрос 3. Назовите синонимы к слову «самопрезентация»

Вопрос 4. Человеческая речь характеризуется:
А. наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
Б. определенной логикой построения фраз
В. возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
Г. все ответы верны

Вопрос 5. К монологическому виду письменной коммуникации не относится:
А. видеоконференции
Б. отчёт о проделанной работе
В. деловая переписка

Вопрос 6. Анонимность, добровольность, стремление к нетипичному поведению – это особенности _____ коммуникации. (вставьте пропущенное слово).

Вопрос 7. Это возможно для вас не посылать невербальные сигналы.
А. да
Б. нет

Вопрос 8. Становясь осведомленным о языке тела, вы можете использовать свою наблюдательность и точно предсказывать, что обозначают чьи-либо сообщения.
А. да
Б. нет

Вопрос 9. Наклоняясь вперед или назад от собеседника в то время, когда он говорит, Вы можете сообщать об уровне вашего интереса к тому, о чем он говорит.
А. да
Б. нет

Вопрос 10. Улыбка может означать, что некто согласен с тем, что Вы говорите. Улыбка может также значить, что вас слушают.
А. да
Б. нет

Вопрос 11. Использование открытых плавных жестов может помочь услышать сказанное и проиллюстрировать ключевые моменты.
А. да
Б. нет

Вопрос 12. Потраченное время на чистку вашей обуви и глажку одежды может помочь Вам в создании Вашего позитивного имиджа.
А. да

Б. нет

Вопрос 13. Слова и выражения, свойственные речи коллектива, объединенного каким-либо одним родом трудовой деятельности, называются…
А. просторечием
Б. клише и штампами
В. профессионализмами
Г. тропами

Вопрос 14. Принятая в данной культуре совокупность требований к форме, содержанию, порядку, характеру и ситуативной уместности высказываний называется
А. мораль
Б. корпоративная культура
В. речевой этикет

Вопрос 15. Риторика, объектом изучения которой являются классический риторический канон, оратория, речевое поведение в диалогическом и полилогическом общении, учение о риторическом идеале, называется _____.

Вопрос 16. Мастерство публичного выступления называется …
А. майевтика
Б. гомилетика
В. оратория
Г. эристика

Вопрос 17. Как соотносятся понятия креативность речи и остроумие?

Вопрос 18. Обоснуйте важность владения креативностью речи для вашей будущей профессиональной деятельности.

Вопрос 19. Напишите небольшое сообщение на тему «если бы земля была плоской»

Вопрос 20. Найдите связь между словами аптека и радость

Вопрос 21. Дайте свое определение следующим словам
Вилка -
Мороженное -
Сова -
Мастер -

Время на выполнение – 30 минут

Вариант 13

Вопрос 1. К критериям удовлетворенности общением не относится:
А. потребность в стимуляции
Б. потребность в событиях
В. потребность в признании
Г. потребность в материальном поощрении

Вопрос 2. Обоснуйте необходимость оценивания личных качеств при приеме на работу

Вопрос 3. Характеристика субъекта общения осуществляется по следующим параметрам:

Вопрос 4. Какими ресурсами может воспользоваться студент в нашем университет для совершенствования коммуникативных навыков?

Вопрос 5. Чему способствует следование нижеперечисленным советам?
Больше общайтесь. Не прерывайте общение надолго. Старайтесь возобновить общение, если оно было прервано. В общении больше ищите черты сходства. Избегайте тем, противопоставляющих ваши позиции, по возможности уходите от разногласий, подчеркивайте свое согласие с собеседником, используйте подстройки в общении.
Дарите людям приятие и теплоту. Делайте это авансом, чаще используйте похвалу, восхищение и благодарность.

Вопрос 6. К видам восприятия относится (вставьте пропущенные слова):
А. визуальное
Б. аудиальное
В. _____
Г. вкусовое
Д. _____

Вопрос 7. У Светланы через неделю собеседование в крупной иностранной компании. Она обратилась к вам за советом как выглядеть на этой встрече. Что вы можете порекомендовать? Как внешний вид может повлиять на решение о найме сотрудника?

Вопрос 8. Вежливость — это великое искусство вписываться в общество, умение действовать так, чтобы давать другому все, что сам хочешь получить от него, и не причинять ему огорчений, каких сам не желаешь принять от этого другого. Вежливость — необходимая машинная смазка, без которой механизм человеческих отношений перегревается и отказывает на ходу.
Успенский Л. Вежливость — какая ты? // Ленинградская правда. 1968. 2 апреля.

Прокомментируйте приведенную выше цитату. Как и где уместно использовать вежливость?

Вопрос 9. Найдите соответствия

Стратегия самопрезентации	**Техника самопрезентации**	**Цель самопрезентации**
Пояснение примером	a. Хвастать Демонстрировать свои достоинства	1. Казаться опасным
Самореклама	b. Хвастать Демонстрировать знания Демонстрировать умения	2. Казаться слабым
Запугивание	c. Выдвигать требования Угрожать неприятностями	3. Казаться компетентным
Старание понравиться	d. Выражать согласие Льстить Оказывать благосклонность	4. Казаться достойным подражания
Мольба	e. Умолять Демонстрировать слабость и зависимость	5. Казаться привлекательным

Ответ:
Пример: E-c-6

Вопрос 10. Прочитайте описание поведения литературных героев и определите стратегию самопрезентации в каждом конкретном случае.

(Чичиков) О себе приезжий, как казалось, избегал много говорить; если же говорил, то какими-то общими местами, с заметною скромностью, и разговор его в таких случаях принимал несколько книжные обороты: что он незначащий червь мира сего и не достоин того, чтобы много о нем	

заботились, что испытал много на веку своем, претерпел на службе за правду, имел много неприятелей, покушавшихся даже на жизнь его, и что теперь, желая успокоиться, ищет избрать наконец место для жительства, и что, прибывши в этот город, почел за непременный долг засвидетельствовать свое почтение первым его сановникам.	
(Оксана, дочь Чуба) Оксане не минуло еще и семнадцати лет, как во всем почти свете, и по ту сторону Диканьки, и по эту сторону Диканьки, только и речей было, что про нее. Парубки гуртом провозгласили, что лучшей девки и не было еще никогда и не будет никогда на селе. Оксана знала и слышала все, что про нее говорили, и была капризна, как красавица. Если бы она ходила не в плахте и запаске, а в каком-нибудь капоте, то разогнала бы всех своих девок. Парубки гонялись за нею толпами, но, потерявши терпение, оставляли мало-помалу и обращались к другим, не так избалованным.	
(Карлсон) Карлсон очень любит себя похвалить и говорит о своих умениях только в превосходной степени. С его слов выходило, что он лучший в мире специалист по паровым машинам, лучший в мире рисовальщик петухов, лучший в мире мастер скоростной уборки комнат, лучший в мире специалист по тефтелям, лучший в мире строитель, лучший в мире мастер на всевозможные проказы, лучший в мире бегун, самый тяжёлый больной в мире, лучший в мире шутник, лучшая в мире нянька, лучший в мире пожарный, лучший в мире выдумщик, лучшее в мире привидение, лучший в мире собаковод, лучший в мире фокусник, лучший в мире внук.	

Вопрос 11. Понятие «социальная перцепция» употребляется в психологии в значении:
А. процесса восприятия социальных объектов;
Б. восприятия человека человеком в ситуациях повседневного взаимодействия;
В. социальной детерминации перцептивных процессов.

Вопрос 12. Э. Холл определил четыре зоны (иногда их называют дистанциями), соблюдаемые людьми во время общения. Какие две пропущены?
А. интимная зона
Б. публичная зона
В. _____
Г. _____

Вопрос 13. В случае с деловыми переговорами или любым другим общением, например, для встречи большой компании друзей, стоит использовать стол _____ формы и _____ стулья (заполните пропуски)

Вопрос 14. Если вы хотите, чтобы вашему партнеру было комфортно, то его место необходимо так:
А. лицом к двери
Б. спиной к двери
В. спиной к стене

Г. боком к стене

Вопрос 15. В композиции публичной речи можно выделить пять частей. Какие части пропущены?
А. зачин
Б. _____
В. основная часть
Г. _____
Д. концовка речи

Вопрос 16. Что из перечисленного не является требованием к хорошей речи говорящего?
А. объективность, ясность, образность
Б. выдержанность, научность, аргументация
В. целенаправленность, повышение внимания, повторение
Г. неожиданность, юмор, смысловая насыщенность, лаконизм

Вопрос 17. К какому принципу построения выступления относятся следующее определение: Организация материала должна соответствовать намерению оратора и самому материалу.
А. принципу экономии
Б. принципу органического единства
В. принципу усиления
Г. принципу последовательности

Вопрос 18. Что из перечисленного не является недостатком композиции выступления:
А. нарушение логической последовательности
Б. большое количество затронутых вопросов
В. отсутствие доказательности
Г. апелляция к событиям, известным оратору и аудитории

Вопрос 19. Утверждение, суждение, которое нужно обосновать называется
А. тезис
Б. факт
В. аргумент
Г. феномен

Вопрос 20. Аргументирующая речь чаще всего отвечает на вопрос:
А. что?
Б. почему?
В. как?
Г. когда?

Вопрос 21. Сообщение, которое не несет в себе ценной информации называется:
А. слух
Б. информационный шум
В. ложная информация

Вопрос 22. К критериям оценивания ценности информационного сообщения не относятся:
А. своевременность

Б. содержательность
В. достаточность
Г. статусность
Д. актуальность
Е. точность

Вопрос 23. Скороговорки используют для тренировки:
А. креативности речи
Б. артикуляции
В. плавности голоса
Г. темпа речи

Вопрос 24. Передача определенного эмоционально-психического настроя от одного человека к другому называется:
А. внушение
Б. заражение
В. информационное инфицирование
Г. гипноз

Вопрос 25. Какие из правил относятся к мозговому штурму?
А. на этапе генерации идей все идеи без исключения не подлежат критике и предварительной оценке
Б. проблема решается без коллегиального заседания путем опроса
В. на финальном этапе проводится тайное голосование

Вопрос 26. Какие мероприятия составляют процесс целеполагания?
А. определение генерального направления деятельности на планируемый период
Б. описание видения сотрудников
В. разработка системы целей для предприятия в целом и для его подразделений
Г. определение миссии
Д. разработка мероприятий для реализации цели
Е. разработка системы ценностей организации
Ж. согласование целей организации и отдельных подразделений, а также подразделений различных уровней

Вопрос 27. Какие основные формы распоряжения руководителя существуют? (несколько правильных ответов)
А. приказ
Б. просьба
В. наказ
Г. вопрос
Д. предложение
Е. выговор

Вопрос 28. Какие функции руководителя не подлежат делегированию?
А. рутинная работа
Б. мотивация сотрудников
В. подготовительная работа
Г. специализированная деятельность

Вопрос 29. Этичным применение психологического воздействия можно назвать в ситуации когда:

А. оно не агрессивно
Б. воздействующий несет ответственность за воздействие
В. когда объектом влияния является взрослый
Г. когда объект влияния согласен на воздействие

Время выполнения – 45 минут

Вариант 14.

Вопрос 1. Прочитайте цитату. Ответьте, что по вашему мнению имел ввиду ее автор.
Красиво сказанная речь о прекрасных деяниях остается в памяти слушающих, к чести и славе тех, кто эти дела совершил. Платон

Вопрос 2. Прочитайте цитату. Ответьте, что по вашему мнению имел ввиду ее автор.
Тот, чей разум быстро схватывает новые обстоятельства и делает из них верные заключения, того называют человеком острого ума. Видьяпати

Вопрос 3. Заполните пропущенные ячейки в таблице.



Вопрос 4. Действия лидера организации, направленные на включение в организационную культуру "мягких" элементов; вовлечение сотрудников в процесс принятия решений; обучения и развитие своих сотрудников (в том числе их организационных способностей); поощрение командного поведения влияют и т.п. можно отнести к (продолжите)

_____
_____
—

Вопрос 5. Объясните каким образом эмпатия способствует установлению контакта с аудиторией в условиях публичного выступления?

_____
_____
—

Вопрос 6. Приведите пример удачной «зацепки» для привлечения внимания аудитории в условиях публичного выступления.

Вопрос 7. Объясните своими словами смысл выражения «отношение окружающих к нам – это лишь зеркало нашего бессознательного отношения к самому себе и к окружающим».

Вопрос 8. Напишите своими словами, в чем заключается противоречие в известной проблеме «отцов и детей»?

Вопрос 9. Прочитайте ситуацию. Сделайте вывод о эффективности или неэффективности решения руководителя.
Эффективность отдела была невысокой, руководитель видел причину в отсутствии сплоченности и многочисленных межличностных стычках. Руководитель ввел жесткие санкции – за одно опоздание на 10 мин. лишение 50 % премии, за ошибку некритического характера – понижение в должности на 2 месяца, что вызвало резкое недовольство всех сотрудников.
Обоснуйте свой ответ, опираясь на ранее изученные темы.

Вопрос 10. Предложите собственное решение проблемы межличностных конфликтов в рабочем коллективе.

Вопрос 11. Вы-руководитель проекта, целью которого является создание в городе образовательно-досугового центра для детей из неблагополучных семей. Предположите какие специалисты вам понадобятся? Какими личностными и профессиональными качествами они должны обладать?

Вопрос 12. Процесс вхождения индивида в общество, овладение им социокультурным наследием называется:
А. инкультурация
Б. интеграция
В. инициация
Г. идентификация

Вопрос 13. Понятие «культурные универсалии» означает:

А. ценности духовной культуры
Б. ценности доминирующей культуры
В. базовые ценности, присущие всем типам культур
Г. ценности материальной культуры

Вопрос 14. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:
А. различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп
Б. язык, кухня, традиции
В. внешность
Г. диалект
Д. юмор

Вопрос 15. Деловая коммуникация – это
А. информационно-целевое общение;
Б. управленческое общение;
В. предметно-целевое общение;
Г. «зондирующее» общение.

Вопрос 16. Телефон – это техническое средство:
А. информирования;
Б. обслуживания;
В. демонстрации.

Вопрос 17. К невербальным средствам делового общения относятся:
А. речевые конструкции;
Б. мимика; жесты;
В. социальные диалекты;
Г. деловая переписка;
Д. профессиональный жаргон.

Вопрос 18. Что неблагоприятно влияет на восприятие сотрудника его собеседником?
А. опрятность форменной одежды;
Б. ухоженный вид;
В. подтянутость;
Г. горячность, торопливость;
Д. спокойствие и уравновешенность.

Вопрос 19. Что способствует в современных условиях эффективному лидерству?
А. строгое администрирование
Б. высокая чувствительность к потребностям последователей
В. контроль и учет

Вопрос 20. На чем основана экспертная власть индивида?
А. на стаже работы
Б. на занятии формальной должности
В. на месте в иерархии формальной власти
Г. на признании окружающими наличия у индивида специальных знаний

Вопрос 21. К какой группе управленческих навыков относится умение мыслить системно, видеть организацию как целое?
технические навыки
концептуальные навыки
социальные навыки

Вопрос 22. Профессиональное партнёрство с клиентом, ориентированное на творческое создание и реализацию особых, значимых для его жизни изменений в личной и/или профессиональной сфере, это:
А. наставничество
Б. тренинг
В. коучинг

Вопрос 23. Матрица приоритетов Эйзенхауэра выстроена на разделении всех дел по двум критериям. Какие это критерии?
А. польза и срочность
Б. важность и срочность
В. важность и выгода
Г. новизна и важность

Вопрос 24. Какие задачи позволяет решить метод хронометрирования?
А. развить чувство времени
Б. определить точки основных потерь времени
В. оценить эффективность работы, исходя из затраченного на нее времени
Г. осуществлять более точное планирование

Вопрос 25. Какая методика управления временем предлагает разбивать задачи на жесткие и гибкие?
А. реестр времени
Б. баланс времени
В. GTD-методика
Г. система Любищева

Вопрос 26. Какие элементы нельзя отнести к составляющим личного бренда?
А. мастерство
Б. коммуникация
В. финансирование
Г. эксклюзивность

Вопрос 27. Определите качества, которыми должна обладать ценная информация (в вопросе правильных ответов:
А. достоверность
Б. своевременность
В. релевантность
Г. позитивность

Время на выполнение – 60 минут

6.2 Пример кейсов-задач для анализа

Кейс №1

Вопросы:

1. Предложите и обоснуйте эффективность предложенных техник и приемов общения для установления контакта в представленной ниже ситуации общения.
2. Составьте рекомендации по эффективному поведению в представленной ниже ситуации общения.

Ситуация для анализа:
Вы-соискатель вакансии.
Вас пригласили отпраздновать день рождение в туристическом походе. Вы почти готовы выезжать за город, идут последние приготовления. Неожиданно вам поступает звонок от представителя зарубежной компании, в которую вы недавно отправили резюме. Работать там-ваша мечта, к которой вы долго шли.
Представитель компании извиняется и сообщает, что ключевой руководитель проездом в городе и прямо сейчас в офисе. Вам предлагают в течение часа подъехать на собеседование. Ехать домой и готовится к собеседованию у вас нет времени. И вы едет в офис к работодателю в одежде для туристического похода.
Каковы будут ваши действия для установления контакта?
Вы-представитель работодателя.
На одном из собеседований вам понравился кандидат на вакансию Вы готовы рекомендовать его к трудоустройству, но остался последний этап - собеседование с ключевым руководителем. Сегодня он неожиданно прилетел в ваш город по срочным делам и в следующий раз приедет только через месяц. Вы описываете ему кандидата, представляя, делая акцент на его серьезности, собранности и деловых качествах. Ваш руководитель ценит в людях их умение хорошо выглядеть. Через полчаса этот кандидат появляется в офисе в спортивном костюме и кедах.
Каковы будут ваши действия для установления контакта?

Кейс №2
Вопросы:

1. При каких условиях между участниками могут установится доверительные отношения?
2. Объясните как нарушение этических норм может препятствовать развитию отношений. Приведите примеры нарушения этических норм.
3. Оцените поведение участников в представленной ниже ситуации общения. Каковы возможные сценарии развития ситуации.

Ситуация для анализа.

В ваш отдел, которым вы руководите устроился новый сотрудник. Он недавно окончил техникум в области и планировал «осесть» в столице.
Через неделю другие коллеги начали жаловаться на навязчивость и некоторую фамильярность парня.
В личном разговоре с ним выяснилось, что он не понимает суть претензий к нему. В селе, где он вырос такое общение – норма.

Кейс№3
Вопросы:
1. Проанализируйте и определить эмоциональное состояние участников ситуации общения, приведенной ниже.

2. Необходимы ли в данной ситуации эмоциональная саморегуляция? Дайте рекомендации участникам анализируемой ситуации, какие приемы и техники эмоциональной саморегуляции они могут применить?
3. Можно ли считать описываемую ситуацию причиной стресса?
4. Какие факторы могут спровоцировать дистресс у участников ситуации?
5. Какие техники и приемы саморегуляции вы могли бы рекомендовать к применению в условиях офиса/рабочего помещения?
6. Дайте рекомендации по профилактике дистресса для сотрудников организаций, которые можно применять на рабочем месте.

Ситуация для анализа.

Георгий Масленников работает в крупной финансовой компании около 6 лет. Из них последние 4 года занимает руководящие должности. Совсем недавно он получил очередное повышение. Теперь ему предстоит руководить одним из управлений, а это означает, что команда Масленникова также вышла на новый, более высокий уровень.

Еще в его бытность начальником отдела, Георгием был взят на работу молодой сотрудник - Роман Кадышев. На тот момент молодой человек только что закончил университет и компания, где работал Масленников стала для него первым серьезным местом работы. Как и все новички, он пришел в компанию с огнем в глазах, всегда был очень активным, предлагал большое количество свежих, неординарных идей. Сразу после прихода Роман с Георгием стали работать вместе и были очень довольны друг другом.

Роман - молодой перспективный сотрудник, любит свое дело и за три года успел стать настоящим профессионалом. Раньше работа захватывала все его мысли, каждый день был наполнен разными непростыми и потому интересными задачами. Ему очень нравилось работать в команде. Его всегда вдохновляли смелые затеи руководителя. Часто они подолгу сидели после работы, бурно обсуждая предстоящие проекты. Одним из самых ценных качеств Романа Георгий считал то, что он всегда имеет определенную точку зрения по каждому вопросу и без страха высказывает свое мнение. Кроме того, Роман всегда умел посмотреть на вещи «под другим углом», как бы в другом ракурсе, что приводило к неожиданным, и очень ценным для дела результатам.

Рома благодаря своим человеческим качествам является очень важным звеном в команде. К его мнению прислушиваются, и он лично занимался обучением многих сотрудников, которые сейчас полноценно работают в коллективе. Многие из них стали его друзьями не только на рабочем месте и его мнение для них очень значимо.

За три года совместной работы Георгий и Роман успели запустить несколько новых проектов, результатом чего стало создание нового управления.

Но в последние несколько месяцев Георгий стал замечать, что происходит что-то неладное. Рома почти все время в плохом настроении, неохотно берется за новые дела. Часто агрессивно реагирует на амбициозные цели. Работа по-прежнему спорится у него в руках, но теперь он чаще забывает о достигнутых договоренностях, не любит общаться с коллегами, много времени проводит один. Может за целый день не проронить ни слова. На совещаниях занимает либо оборонительную, либо агрессивную позицию. Часто многие сотрудники его поддерживают и совещания превращаются из конструктивного обсуждение в эмоциональные споры, а результаты таких встреч как правило минимальны. На прошлой неделе Георгий поймал себя на мысли, что, готовясь

к встрече с коллегами, придумывает аргументы исключительно для Кадышева. «Как так подать предложение, чтобы не вызвать ненужных эмоций и организовать обсуждение?»

Все реже они стали совместно обсуждать предстоящие дела, спорить. Георгий понимает, что сейчас им предстоит непростой этап становления в новом качестве, ведь руководители организации ждут от них прорыва и серьезных побед. Однако понятно, что с таким настроем команде вряд ли удастся в ближайшее время сделать, что-то особенное.

Кейс№4
Вопросы:

1. Назвать основные причины конфликтов в межличностных и деловых отношениях.
2. Назовите последовательность анализа конфликта, что важно определить? Проанализируйте конфликт в ситуации, приведенной ниже.
3. Какой стратегией поведения в конфликтной ситуации придерживаются ее участники? Какой стратегии им необходимо придерживаться, чтобы конфликт разрешился конструктивно?
4. Какие этические нормы необходимо соблюдать участникам, анализируемой вами ситуации?
5. Дайте рекомендации по профилактике возникновения конфликтных ситуаций в коллективе или межличностных отношениях.

Ситуация для анализа.

Олег Скрябин и Всеволод Жулин вместе работают в компании «Продам. Куплю», которая входит в холдинг «MEGASALES. Inc.» около 4 лет. Оба пришли в компанию менеджерами по продажам – сначала Всеволод, а спустя год Олег. Спустя 2 года каждый из них возглавил свой отдел. А, буквально, через год освободилось место Директора по продажам, и руководство компании приняло решение доверить это место Олегу несмотря на то, что у него был меньший опыт работы в компании.

Многие сотрудники не сомневались, что руководство отдаст должность Директора Всеволоду, т.к. у него и опыта больше и именно он являлся неформальным лидером во всем коллективе. Но Джон Смит президент холдинга «MEGASALES. Inc.» рассудил иначе, и вместе с советом директоров назначил на столь ответственный пост Олега. Необходимо отметить, что сам Джон появлялся в компании не столь часто и, в первую очередь, принимая такое решение, он ориентировался на результаты. А результаты, как раз всегда были выше у Олега, и руководство не могло этого не отметить.

До этого назначения у Олега и Всеволода были прекрасные отношения. Все коллеги считали их довольно близкими друзьями. Но все изменилось, как только Олег встал на ступеньку выше Всеволода. Нельзя сказать, что все произошло в одночасье, но коллеги уже не видели так часто их вместе и стали говорить, что между ними пробежала «черная кошка».

Всеволод всегда был душой коллектива и воспринимал Олега, как младшего товарища и всегда был готов прийти ему на помощь. На первых порах он познакомил его со всеми значимыми людьми в компании и сделал все, чтобы Олег безболезненно влился в коллектив.

Олег был талантливым учеником и быстро завоевал уважение коллектива. Этому способствовали его отличные коммуникативные способности и высокий профессионализм. Как это часто бывает, ученик превзошел учителя.

Став руководителем, Олег уже не мог уделять общению с Всеволодом столько времени – расширение штата сотрудников, частые командировки и совещания стали непреодолимой помехой. Он планировал назначить Всеволода своим заместителем, но произошла неожиданная для него ситуация. Используя свой авторитет, Жулин начал настраивать коллектив против Олега. Сначала конфликт протекал скрыто, и Олегу даже казалось, что все это просто слухи и сплетни. Но со временем он убедился в обратном. Конфликт нарастал и набирал обороты – из скрытого он превратился в открытое противостояние. И вот уже не одно совещания не обходится без язвительных пикировок в адрес нового «босса».

Олег пытался разрешить данную ситуацию – он провел много встреч и переговоров с Всеволодом. Но, к сожалению, ему так и не удалось найти у него понимания.

Также необходимо уточнить, что отдел Всеволода в последнее время показывает просто блестящие результаты и руководство компании им очень довольно. При этом во время последней встречи, на которой Олег пытался сгладить конфликт Всеволод бросил ему фразу, что если тот попытается его уволить очень многие сотрудники уйдут вместе с ним или он их переманит. Зная ситуацию в отделе Всеволода, Олег не сомневается, что сотрудники действительно могут уйти за Жулиным, т.к. они воспринимают его как отца родного.

Кейс№5
Вопросы:

1. Проанализируйте ситуацию, приведенную ниже. Какие техники влияния можно использовать чтобы достичь цели?
2. Оцените поведение участников с точки зрения соблюдения этических норм общения.
3. Как может развиваться ситуация? Какие приемы и техники противостояния манипуляциям могут использовать участники анализируемой вами ситуации. Дайте рекомендации.

Ситуация для анализа:

Вы находитесь в командировке и живете в гостинице. Вы взяли с собой работу, которую должны закончить до конца командировки. Все возможности работать есть, но вы привыкли по вечерам перед работой пить кофе. Кофе у вас взят с собой, а вот кипятильник вы забыли. Вы узнаете, что у администратора есть электрический чайник, но его никому не дают. Итак, как выпросить чайник?

Кейс №6
Вопросы:

1. Опишите любое яркое событие из своей жизни в рассказе из 30-35 слов на одну букву (учитывая предлоги).
2. Для упражнения произвольно берутся пять слов. Можно воспользоваться любой книгой, открыв ее на середине. Упражнение состоит в составлении и проговаривании связного рассказа с использованием пяти выбранных слов (существительных, прилагательных, глаголов). На каждый рассказ затрачивается всего 2-3 минуты.
3. Приведите как можно больше доводов сначала «за», а потом «против» к одному из нижеперечисленных утверждений:

А. Нужно заниматься спортом каждый день.

Б. В дождь нужно одевать резиновые сапоги.
В. Сладкое вредно.
Г. Собака-друг человека.
Д. Автомобиль-удобное средство передвижения.
Е. Лучший вариант книги-бумажный.

Кейс№7
Вопросы:
1. Какие условия необходимо обеспечить, чтобы работа ваших сотрудников была эффективной?
2. Какие задачи и кому вы делегируете. Объясните свое решение.

Ситуация для анализа:

Вы — руководитель отдела в небольшой торговой компании. В вашем подчинении 6 менеджеров. Каждый из них претендует на лидерство в коллективе, в отделе часто возникают конфликты, в особенности, когда подчиненным приходится работать над совместным проектом. Им трудно договариваться друг с другом и принимать общие решения. Буквально на днях вашему отделу поручили новый ответственный проект, который очень важен для компании. Вы в это время уходите в отпуск, поэтому важно грамотно распределить задачи, мотивировать подчиненных, чтобы проект был выполнен успешно. Ваши задачи следующие.

– обеспечить условия для эффективной работы сотрудников;
– поставить общую цель и настроить на групповую работу;
– мотивировать каждого сотрудника к работе, учитывая его индивидуальные особенности.

Сотрудники:

Иван обладает аналитическим складом ума, у него хорошо развиты организационные навыки. При оформлении документов может допускать ошибки. Жесткий, директивный в общении. Считает, что только он работает в отделе;

Мария — творческий человек, фонтанирует новыми идеями, но может допускать ошибки в расчетах и при работе с числами. Эмоциональна, любые претензии по работе воспринимает на личный счет. Считает себя самым эффективным сотрудником в отделе;

Олег обладает среднеразвитыми профессиональными навыками, но эффектно проводит презентации. Любит быть в центре внимания, периодически критикует коллег за их ошибки и является инициатором многих конфликтов. Считает, что без него провалились бы многие проекты отдела;

Ольга аккуратна при работе с документами, редко допускает ошибки при расчетах, обладает аналитическим складом ума, хорошо развиты организационные навыки. Обидчива, все замечания принимает в штыки. Уверена, что ее недооценивают как сотрудника;

Михаил — творческий человек, с легкостью придумывает новые идеи, но может не доводить их до конца. Ошибается при работе с числами и в расчетах. Вспыльчив, может затевать интриги в отделе. Считает, что успех большинства проектов — его личная заслуга;

Игорь может легко убедить собеседника, эффектно проводит презентации. Любит быть в центре внимания, ему явно «недостает сцены». Часто выступает инициатором конфликтов. Считает, что он — самый эффективный сотрудник в отделе.

Задачи проекта:

1) постановка задач, организация работы, координирование деятельности сотрудников (на время вашего отсутствия) (1 сотрудник);
2) подготовка презентации к переговорам с клиентом (1 сотрудник);
3) проведение переговоров с клиентом (1 сотрудник);
4) анализ и статистика продаж (1 сотрудник);
5) урегулирование возможных спорных моментов договорных обязательств (1 сотрудник);
6) организация и проведение специальных акций (2 сотрудника);
7) координация взаимодействия с подразделениями (1 сотрудник);
8) регулирование претензий клиентов (2 сотрудника);
9) принятие решений о закупке продукции (1 сотрудник);
10) проведение переговоров с клиентом по новому ассортименту (2 сотрудника);
11) анализ новинок компании (1 сотрудник);
12) анализ остатков товара на складе, еженедельных, ежедневных отчетов (1 сотрудник);
13) контроль отгрузок в магазины клиента (2 сотрудника);
14) отслеживание платежей клиента (1 сотрудник).

Кейс№8
Вопросы:

1. Проанализируйте условия, в которых происходит ситуация общения.
2. Оцените возможность установления контакта и дальнейшего развития отношений между выступающим и аудиторией. Достигли ли своих целей организаторы встречи?
3. Какие условия организации пространства и времени должны были учесть организаторы встречи, чтобы она прошла эффективно.
4. Оцените качество и содержание речи говорящего по критериям ценности информационного сообщения.
5. Придерживался выступающий рекомендуемой структуры публичного выступления?
6. Можно ли назвать речь выступающего аргументирующей?
7. Какие техники и приемы совершенствования речи вы могли бы рекомендовать выступающему?

Ангелина получила предложение посетить информационную встречу с представителями компании, желающей взять ее дом на обслуживание.
В рекламных буклетах компания позиционировала себя как компанию, в первую очередь думающую о своих клиентах.
Ангелина пришла на встречу после работы. Встреча проходила в полутемном, сыром зале ближайшего дома культуры. В зале скопилось большое количество людей (дом Ангелины был многоквартирным). Многие стояли, хотя свободные места были. Ангелина подумала, что на такие кресла она бы и сама не села.
Выступающий говорил долго. Его речь была импульсивной, а содержание угадывалось с трудом, так как микрофон все время отключался, а допотопные колонки хрипели. Ангелине едва удалось уловить, о чем что выступающий говорил.
Дали возможность задать вопросы.

Выступающий отвечал туманно, снова переходя к достижениям компании.
Чем закончилось собрание Ангелине узнать не удалось, она ушла через час после начала.

Кейс №9
Ситуация для анализа:
Вы устроились на новую работу. На этапе испытательного срока наставник из числа сотрудников знакомит вас с кодексом корпоративной культуры компании. Данный документ определяет порядок взаимоотношений между сотрудниками, требования к элементам одежды, нормы поведения сотрудника компании и пр. Читая документ, вы понимаете, что некоторые требования противоречат вашим личным убеждениям и требованиям. Как вы поступите в данной ситуации?

Кейс №10
Елена (не имевшая управленческого опыта и какой-либо серьезной теоретической подготовки) была не так давно назначена руководителем. Сейчас она ищет дополнительные возможности для нематериальной мотивации своих сотрудников. После долгих размышлений она решает внедрить в жизнь несколько идей:
– дать возможность сотрудникам, обладающим достаточной квалификацией, самостоятельно выполнять свои задачи, контролируя только результат;
– на ежемесячном совещании подразделения дать возможность каждому сотруднику выступить со своей идеей или инициативой;
– если позволит ситуация, дать сотрудникам возможность выбирать из нескольких задач или проектов тот, который им больше нравится;
– при постановке задач подчеркивать, что сотруднику она доверяет и тот может сам решить, как именно ему выполнять работу.

Эти идеи Елена воплощает в жизнь, однако через пару месяцев замечает, что все идет не так, как ей мечталось:
– большая часть сотрудников постоянно переспрашивают ее о том, как все-таки выполнять задачи, хотя их профессионализма вполне достаточно для самостоятельного принятия решений;
– только некоторые высказывают свои идеи на совещании, но при возникновении вопросов со стороны Елены люди нередко легко отказываются от своих идей;
– когда Елена предлагает выбрать проектов или задачу, с которой человек будет работать, многие просят ее посоветовать, что у них лучше получится.

Вопросы:
1. В чем причина такого поведения людей и в чем ошибка Елены?
2. Какие действия для повышения личной эффективности вы могли бы посоветовать предпринять Елене?
3. Как можно мотивировать сотрудников компании заниматься самообразованием?
4. Какие навыки вы посоветовали бы развивать сотрудникам данной компании?

Кейс №11

Разные вопросы преследуют разные цели. Но чаще всего работодатели спрашивают вполне ожидаемые вещи, связанные с личностью кандидата, его профессиональным уровнем, карьерными амбициями, пониманием рабочей миссии, соответствием позиции. Попробуйте ответить на несколько стандартных вопросов, которые вам возможно могут задать при собеседовании. постарайтесь произвести благоприятное впечатление.
1. Расскажите о себе.
2. Назовите ваши сильные стороны

3. Назовите ваши слабые стороны.
4. Почему вы хотите работать именно у нас?
5. Почему вы ушли с предыдущего места работы?
6. Расскажите про ваши достижения на предыдущем месте.
7. Расскажите о вашем самом большом провале.
8. Почему мы должны взять на эту работу именно вас? Чем вы отличаетесь от других кандидатов?
9. Почему вы выбрали эту специальность/университет?
10. Как вы проводите свободное время?
11. Есть ли у вас вредные привычки?

Кейс№12

В участвуете во внутреннем проекте компании, целью которого является развитие «мягких» навыков сотрудников. Вам предстоит:

1. Определить перечень необходимых коммуникативных умений сотрудников с учетом современного социального и профессионального контекста (необходимо обосновать).
2. Определить какие изменения необходимо произвести в физической среде компании для успешной коммуникации сотрудников (необходимо обосновать).