

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 12 от 30 мая 2022 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

**Специальность 08.02.01 Строительство и
эксплуатация зданий и сооружений**

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

Махачкала – 2022

УДК: 159.9 (075.32)

ББК: 88.53я723

Составитель – Терехина Светлана Вячеславовна, старший преподаватель кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внутренний рецензент – Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Представитель работодателя: Гунашев Назим Закирович, директор ООО ПСК "Строй-Дизайн".

Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология общения» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 января 2018 г. N 2, в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. №464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология общения» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru

Терехина С.В. Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология общения» для специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений. – Махачкала: ДГУНХ, 2022. – 80 с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 28 мая 2022 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений, Мирзоевой А.Р.

Одобен на заседании кафедры «Менеджмент» 24 мая 2022г., протокол № 11.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	8
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	8
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	10
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при дифференцированном зачете.....	19
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	20
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	20
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	72
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	77
Лист актуализации фонда оценочных средств по дисциплине.....	79

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Психология общения» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений.

ФОС по дисциплине «Психология общения» включают в себя: перечень компетенций, формируемых в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;

- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;

- объективности: разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами ФОС являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной дисциплины);

- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной дисциплины);

- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);

- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Перечень формируемых компетенций

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>	
	<i>Знает</i>	<i>Умеет</i>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	З1 – правила ведения деловых переговоров; актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	У1 – убеждать; возражать; распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
ОК 02. Осуществлять	З1 – психологические	У1 – рефлексировать; слу-

поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	приемы общения; номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности	шать; определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	31 - условия формирования личности в контексте требований современного общества; 32 – методы психологии общения при планировании и реализации профессионального и личностного развития.	У1 - выстраивать траекторию личностного и профессионального развития в соответствии с принятой системой ценностей.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	31 – способы психологии общения в коллективе и команде; 32 – способы общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; 33- правила слушания, ведения беседы, убеждения; 34 - этические принципы общения; 35 -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	У1 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности межличностного общения; У2 – применять приемы управления конфликтами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	31– особенности социального и культурного контекста; 32 – правила оформления документов и построения устных и письменных сообщений.	У1 – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; У2 – выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую по-	31 - характеристики понятия «общение»; какую роль играет общение в	У1 – анализировать; работать с информацией; У2 – разрешать конфликт-

зицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	профессиональной деятельности; особенности вербального и невербального общения; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; 32 - сущность и причины возникновения конфликтов; 33 - этические нормы и принципы.	ные ситуации У3 – соблюдать и применять этические нормы и принципы в деловой сфере.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	31– индивидуально психологические особенности личности с учетом поведения в различных ситуациях.	У1 – посмотреть на себя со стороны; адекватно оценивать свои достоинства и недостатки.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	31– основные методы изучения личности.	У1 – применять методы диагностики с целью изучения собственной личности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	31 – психологические особенности ведения деловой документации; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; 32 – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); 33 – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; 34 – особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.	У1 – вести деловую переписку; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; У2 – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; У3 – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); У4 – писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	31 – особенности делового общения; приемы ведения деловой беседы; технику ведения телефонных переговоров; порядок выстраивания презентации.	У1 – строить разговор с собеседником с учетом правил деловых переговоров; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.
--	---	--

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
1	Предмет и содержание дисциплины. Виды и средства общения	ОК 03	ОК 03 Знать: 31; 32 Уметь: У1	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение кейсов.	дифференцированный зачет
2	Стороны и типы межличностного общения в психологии и их характеристика	ОК 04 ОК 09	ОК 04 Знать: 32 Уметь: У1 ОК 09 Знать: 31 Уметь: У1	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение кейса.	дифференцированный зачет
3	Этика и культура делового общения	ОК 03 ОК 04 ОК 06 ОК 07	ОК 03 Знать: 31; 32 Уметь: У1 ОК 04 Знать: 31, 34 Уметь: У1 ОК 06 Знать: 33 Уметь: У3 ОК 07	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение кейса.	дифференцированный зачет

			Знать: 31 Уметь: У1		
4	Речевой этикет или этика делового красноречия	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05	ОК 01 Знать: 31 Уметь: У1 ОК 02 Знать: 31 Уметь: У1 ОК 04 Знать: 33, 34 Уметь: У1 ОК 05 Знать: 31, 32 Уметь: У2	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение ситуационных задач; решение кейсов; проведение деловой игры.	дифференцированный зачет
5	Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 10 ОК 11	ОК 01 Знать: 31 Уметь: У1 ОК 02 Знать: 31 Уметь: У1 ОК 04 Знать: 32, 34 Уметь: У1 ОК 05 Знать: 31, 32 Уметь: У1, У2 ОК 10 Знать: 31, 32, 33, 34 Уметь: У1, У2, У3, У4 ОК 11 Знать: 31 Уметь: У1	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение ситуационных задач.	дифференцированный зачет
6	Социально-психологическая характеристика конфликтов	ОК 04 ОК 06	ОК 04 Знать: 35 Уметь: У2 ОК 06 Знать: 32 Уметь: У2	Обсуждение вопросов темы; тестирование; решение ситуационных задач; решение кейсов; решение психологического теста.	дифференцированный зачет
7	Психологическая характери-	ОК 05 ОК 06	ОК 05 Знать: 32	Обсуждение вопросов те-	дифференцированный

	стика невербального общения		Уметь: У2 ОК 06 Знать: З1 Уметь: У1	мы; тестирование; решение ситуационных задач; выполнение тренингов	зачет
--	-----------------------------	--	---	--	-------

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на дифференцированном зачете (максимум – 20 баллов).

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
100-балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50
Бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимися на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обу-	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины

		чающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме(ам)	комплект контрольных заданий по вариантам
4	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управление преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	задания для решения кейс-задачи
6	Ситуационная задача	Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.	задания для решения ситуационных задач

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/ п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет	8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ КЕЙС-ЗАДАЧ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Кейс–задача выполнена полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся(еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задачи сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор од-	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)

	ного из альтернативных решений.		
2.	Кейс–задача выполнена полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.	7-8	
3.	При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненной кейс-задачи не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задачи сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.	5-6	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
4.	Кейс–задача выполнена более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненной кейс–задачи не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс–задачи не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	решения.		
5.	Кейс-задача выполнена менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе. Отсутствует окончательный ответ (если он предусмотрен в кейс-задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.	1	
7.	Кейс-задача не выполнена или выполнена неверно.	0	

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополни-	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	тельные вопросы.		
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	
5	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительно

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Обучающийся ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Обучающийся ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Обучающийся не участвует в коллективной выработке решений участниками игры.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Обучающийся делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры.	1-3	
5	Обучающийся не желает участвовать в деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.	0	Неудовлетворительно

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество бал-	Оценка

		<i>лов</i>	
1.	исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы	25-27	
3.	глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок	22-24	
4.	твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление	19-21	
5.	твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
6.	общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление	13-15	
7.	относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление	10-12	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
8.	поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	7-9	
9.	непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	4-6	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
10.	не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона	0	

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМ ЗАЧЕТЕ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.	10-20	Отлично (зачтено) (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.		Хорошо (зачтено) (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, 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 и решении практических заданий.		Удовлетворительно (зачтено) (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, 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.	0-9	Неудовлетворительно (не зачтено) (недостаточный)

	гической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.		уровень сформированности компетенции)
--	---	--	---------------------------------------

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при дифференцированном зачете

При дифференцированном зачете:

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов по дисциплине / междисциплинарному курсу	Оценка
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	51 и выше	Отлично (зачтено) (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.		Хорошо (зачтено) (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последова-		Удовлетворительно (зачтено) (приемлемый уровень

	тельности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.		сформированности компетенции)
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	менее 51	Неудовлетворительно (не зачтно) (недостаточный уровень сформированности компетенции)

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Предмет и содержание дисциплины. Виды и средства общения

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Что представляют собой общие и частные методы психологии общения?
2. Каковы функции психологии общения?
3. Каковы элементы культуры общения?
4. Что представляют собой вербальное и невербальное общение? Какова их роль в психологии общения?

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде
- б) эмоциональной женщины
- в) человека авторитарного типа
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности
- д) человека с низкой самооценкой

2. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами
- б) располагающий взгляд

- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

3. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- а) жесты-иллюстраторы
- б) жесты-регуляторы
- в) жесты-адаптеры
- г) жесты-символы

4. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники:

- а) очень символична и зависит от многих факторов
- б) не имеет значения
- в) зависит только от национальных особенностей
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников

5. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая
- б) адекватная ситуация
- в) дружелюбная
- г) ироничная
- д) насмешливая

6. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

- а) своему коллективу
- б) делу
- в) политике
- г) искусству

7. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии
- б) психологии
- в) нет верного ответа

8. Приемы и способы познания и исследования деловых ситуаций и межличностных отношений, которые формируются между деловыми партнерами – это

- а) принципы науки психологии общения
- б) методы науки психологии общения
- в) все ответы верные

9. К общим методам психологии общения относятся:

- а) метод наблюдения
- б) диалектический метод
- в) системный метод

10. К функциям дисциплины «Психология общения» относятся:

- а) диалектическая
- б) гносеологическая
- в) системная
- г) социализации

Задание 3. Кейс

Кейс 1. «Спасение положения»

Одной из тенденций, в корне изменивших американскую промышленность за последние годы, является растущая потребность покупателей в товарах и услугах высочайшего качества. Одним из способов служит разработка коммуникационных стратегий, которые помогают активизировать кон такты с потребителями и оперативно реагировать на их проблемы и трудности. Наиболее популярным подходом выступает применение системы бесплатных телефонных номеров, обслуживающей клиентов круглосуточно.

Например, компания «Cadillac», которая после увеличения количества бесплатных номеров до 22 смогла сократить расходы по гарантийному обслуживанию автомобилей и обеспечить круглосуточную техническую помощь на дорогах.

Известная компания «General Electric» еженедельно принимает 65 тыс. звонков. Большое значение этой системы привело к повышению планки требований к 150 операторам, обслуживающим систему телефонных номеров (должны быть выпускниками колледжа и иметь опыт работы в торговле), так как их задача состоит в обнаружении тенденций недовольства среди клиентов и немедленное информирование соответствующих управленческих подразделений.

Вопросы:

1. В чем заключается внешняя коммуникационная стратегия американских компаний в области психологии общения?
2. Какие тактические действия формируют коммуникационную политику?
3. Насколько важной является коммуникативная обратная связь?
4. Какие приемы и методы работы с клиентами способны также улучшить внешние коммуникации?
5. Что могут предпринять организации для устранения внутриорганизационных препятствий к удовлетворению требований потребителя?
6. Какие направления развития сотрудников вы можете предложить в целях повышения их личностного и профессионального роста?

Кейс 2. «Плохие тормоза»

В крупной частной таксомоторной компании начальник технической службы ввел программу профилактического предупреждения поломок автомобилей. В основе программы был пункт обязательного заполнения каждым водителем специального отчета, если он считает, что возможна неполадка. Однако водители этого просто не делали, часто машины выезжали из гаража с серьезными неполадками технического характера, хотя предыдущий водитель знал о них, но не считал нужным сообщать.

Вызов аварийной бригады не только очень дорого обходится компании, но и отражается на доходах самих водителей, доставляет неудобства клиентам, может создать угрозу здоровью и жизни людей. Многочисленные устные предупреждения результата не давали.

Тогда начальником была использована другая тактика. На каждый рапорт о технической неполадке он письменно сообщал, какая неисправность обнаружена и

что конкретно было сделано бригадой технического обслуживания и ремонта для ее устранения, и благодарил за рапорт и ценную информацию. В течение месяца количество отчетов водителей возросло вдвое и соответственно сократилось количество вызовов ремонтных бригад на маршруты.

Вопросы:

1. Чем объяснить успех письменных ответов начальника на поданные рапорты в соответствии с теорией коммуникаций?
2. Каким может быть нисходящий процесс коммуникации в данной ситуации?
3. Каким может быть восходящий процесс коммуникации в данной ситуации?
4. Каковы способы активизации и повышения эффективности внутриорганизационных формальных коммуникаций? Обобщите их.
5. Какие приемы психологии общения следует применить в данном случае?

Тема 2. Стороны и типы межличностного общения в психологии и их характеристика

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Какие стороны межличностного общения Вы знаете? Какова их взаимосвязь?
2. Что представляет перцепция в общении?
3. Каковы принципы диалогового общения?
4. Что представляют собой интерактивное и гуманистическое общение в психологии?

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. Какой процесс называется «социальной перцепцией»?

- а) разработка стратегического бизнес-плана с партнерами
- б) процесс контакта с партнерами по бизнесу
- в) конструирование образа партнера в соответствии с общением

2. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:

- а) личной
- б) социальной
- в) публичной

3. Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней:

- а) оборонительная позиция
- б) угловая позиция
- в) кооперативная позиция

4. Один из существующих барьеров общения:

- а) мировоззренческий барьер
- б) соматический барьер
- в) психологический барьер

5. В психологии под «ошибкой контраста» подразумевается ситуация, когда человек:

- а) в момент контакта с индивидом начинает сравнивать его с другими людьми
- б) стремится при восприятии с людьми оценивать их поступки исключительно в черных и белых тонах
- в) при встрече с потенциальными партнерами в первую очередь замечает только их негативные качества

6. Интерактивной стороной общения называют:

- а) обмен информацией
- б) восприятие друг друга
- в) взаимодействие
- г) координированные действия

7. Определите позицию Я: поведение, основанное на соблюдении правил и норм; он оценивает, учит, руководит, покровительствует

- а) учитель
- б) родитель
- в) взрослый

8. Перцептивной стороной общения называют:

- а) обмен информацией
- б) восприятие друг друга
- в) взаимодействие

9. Избирательность восприятия, как одно из свойств восприятия - это

- а) отнесенность его к объектам внешнего мира
- б) относительное постоянство воспринимаемых величины, формы и цвета предметов при изменении расстояния, ракурса, освещенности
- в) преимущественное выделение одних объектов по сравнению с другими

10. В зависимости от ведущего анализатора различают следующие виды восприятия:

- а) простые, сложные, специальные
- б) произвольное и произвольное восприятие
- в) легкие, обобщенные, разделенные

Задание 3. Кейс

Кейс. Одной из сотрудниц фирмы было поручено составить договор на изготовление оборудования. Она попросила помочь коллегу Ольгу, и Ольга, используя образец, приведенный в специальной литературе, подготовила текст. Сотрудница передала его на подпись директору.

Когда договор попал в его руки, раздался крик: «Полный бред!.. Кто так пишет?..»

Выяснив, кто автор злополучного текста, директор вызвал Ольгу в свой кабинет и стал зачитывать выхваченные фразы, утверждая, что они звучат не по-русски. Ее ссылки на примеры в книгах он не хотел слушать.

Остаток рабочего дня директор высмеивал Ольгу на весь офис, уже не ограничиваясь текстом договора. Ольга еле сдерживала слезы и была готова провалиться сквозь землю. Очень хотелось выбежать куда-нибудь и выплеснуть свои эмоции.

Договор Ольга исправила, и директор подписал его, а коллега извинилась передо мной за то, что «подставила» меня. Но легче Ольге не стало. Ольгу угнетала жестокость директора, его неуважение к подчиненным (а она не первая жертва его язвительности). Он чувствует себя хозяином и считает, что может разговаривать со всеми как ему угодно, не задумываясь, каково собеседнику. Сотрудники не могут ответить ему достойно, чтобы защитить себя.

Вопросы:

1. Кто и в чем не прав в данной ситуации?
2. Что посоветуете Ольге?
3. Какие стороны общения здесь затронуты?

Тема 3. Этика и культура делового общения

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Какие выделяют принципы психологии общения?
2. Что вы понимаете под темпераментом, каковы его типы и свойства?
3. Что вы понимаете под характером и какова его структура?
4. Что вы понимаете под способностями и каковы их виды?
5. Почему по речи судят об общей культуре человека?
6. Какова взаимосвязь этики и психологии общения?

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- а) польза, выгода, трудолюбие
- б) справедливость, добро, благо
- в) честь, свобода, вера

2. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) доброжелательность
- б) порядочность
- в) тактичность
- г) уважительность
- д) эгоизм

3. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- а) долг
- б) достоинство
- в) ответственность
- г) справедливость
- д) честь

4.Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- а) благо
- б) долг
- в) счастье
- г) честь

5.Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- а) все ответы верны
- б) психологию делового общения
- в) служебный этикет
- г) технику делового общения
- д) этику делового общения

6.Предмет этики – это:

- а) культура
- б) мораль
- в) прекрасное
- г) социальные отношения

7.Что должно лежать в основе служебных контактов?

- а) взаимный интерес
- б) интересы дела
- в) личная выгода
- г) собственные амбиции
- д) социальные и политические проблемы

8.К принципам делового этикета относится:

- а) принцип делового поведения
- б) принцип предсказуемости поведения
- в) принцип непредсказуемости поведения

9.Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:

- а) в ритуалах
- б) в кодексе
- в) в традициях

10.Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является:

- а) этикой делового общения
- б) моралью делового общения
- в) деловым этикетом

11. Постоянные и устойчивые природные свойства личности, определяющие динамику психической деятельности, независимо от ее содержания называются:

- а) темперамент
- б) характер
- в) способности
- г) воля

12. Сангвиник – это человек:

- а) с высокой реактивностью, с уравновешенной активностью
- б) с высокой реактивностью, которая явно преобладает над активностью
- в) с высокой активностью, значительно преобладающей над реактивностью
- г) с пониженной реактивностью и пониженной активностью

13. Холерик – это человек:

- а) с высокой реактивностью, с уравновешенной активностью
- б) с высокой реактивностью, которая явно преобладает над активностью
- в) с высокой активностью, значительно преобладающей над реактивностью
- г) с пониженной реактивностью и пониженной активностью

14. Флегматик – это человек:

- а) с высокой реактивностью, с уравновешенной активностью
- б) с высокой реактивностью, которая явно преобладает над активностью
- в) с высокой активностью, значительно преобладающей над реактивностью
- г) с пониженной реактивностью и пониженной активностью

15. Меланхолик – это человек:

- а) с высокой реактивностью, с уравновешенной активностью
- б) с высокой реактивностью, которая явно преобладает над активностью
- в) с высокой активностью, значительно преобладающей над реактивностью
- г) с пониженной реактивностью и пониженной активностью

16. Какому типу нервной системы соответствует сангвинический темперамент:

- а) слабый
- б) сильный неуравновешенный
- в) сильный уравновешенный с подвижными нервными процессами
- г) сильный уравновешенный с инертными нервными процессами

17. Какому типу нервной системы соответствует флегматический темперамент:

- а) слабый
- б) сильный неуравновешенный
- в) сильный уравновешенный с подвижными нервными процессами
- г) сильный уравновешенный с инертными нервными процессами

18. Какому типу нервной системы соответствует холерический темперамент:

- а) слабый
- б) сильный неуравновешенный
- в) сильный уравновешенный с подвижными нервными процессами
- г) сильный уравновешенный с инертными нервными процессами

19. Какому типу нервной системы соответствует меланхолический темперамент:

- а) слабый
- б) сильный неуравновешенный

в) сильный уравновешенный с подвижными нервными процессами

г) сильный уравновешенный с инертными нервными процессами

20. Совокупность устойчивых и существенных форм индивидуальных свойств личности, отражающих все многообразие ее отношений к себе, людям и деятельности, называется:

а) темперамент

б) характер

в) способности

г) воля

21. Индивидуальные особенности, определяющие успешность освоения и выполнения какой-либо деятельности или многих деятельностей:

а) темперамент

б) характер

в) способности

г) воля

22. Сознательное регулирование личностью своих действий, проявляющееся в умении преодолевать внешние и внутренние препятствия на пути к достижению цели называется:

а) темперамент

б) характер

в) способности

г) воля

23. Устойчивое личностное свойство, изнутри побуждающее человека к совершению определенных действий, называется:

а) темперамент

б) характер

в) способности

г) мотив

Задание 3. Кейс

Кейс «Выносить ли сор из избы?»

Двое сотрудников финансовой организации «Империял» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации.

Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей.

Вопросы:

1. Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

2. Как поступит руководство «Империала» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

3. Как бы поступили вы на месте данных сотрудников?

Тема 4. Речевой этикет или этика делового красноречия

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Что такое речь и речевой этикет?
2. Что такое деловая риторика и каковы факторы, влияющие на коммуникативное общение?
3. Какие выделяют виды коммуникационного общения?
4. Какие принципы речевого воздействия используются в деловой риторике?
5. Перечислите коммуникативные эффекты в деловой риторике.
6. Исторические предпосылки возникновения риторики и ораторского искусства.
7. Назовите видов (жанров) ораторского искусства.
8. Перечислите основные виды современного речевого воздействия в деловой обстановке с учетом этических требований.
9. Понятие, виды и этапы подготовки к деловым беседам.
10. Какие ошибки могут быть допущены при речевом общении в ходе беседы?
11. Что представляет собой эпидейктическая речь?
12. Виды эпидейктической речи.
13. Риторические принципы, используемые в комплименте.
14. Виды комплиментов.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный(е) вариант (ы) ответа:

1. Какой должна быть речь работника организации?

- а) стильной
- б) литературной
- в) быстрой
- г) корректной
- д) с использованием сленговых выражений

2. Речевой этикет связан с:

- а) правилами поведения человека в обществе
- б) умением грамотно составлять деловые письма
- в) умением правильно говорить и уважительным отношением к обществу

3. Какие элементы включает формула речевого этикета?

- а) советуйся с людьми в процессе общения
- б) прежде чем что-то сказать хорошо подумай

- в) не переоценивай и не занижай свою подготовленность
- г) объективно оценивать свои деловые качества
- д) выбирай форму подачи информации
- е) оценивай последствия обратной связи

4. Какие факторы, влияющие на коммуникативное общение, выделяют в деловой риторике?

- а) советуясь с людьми в процессе общения
- б) прежде чем что-то сказать хорошо подумай
- в) не переоценивай и не занижай свою подготовленность
- г) объективно оценивать свои деловые качества
- д) выбирай форму подачи информации
- е) не используй жесткий стиль в общении с людьми
- ж) оценивай последствия обратной связи
- з) дай собеседнику возможность высказать свою точку зрения

5. Какие выделяют виды коммуникационного общения?

- а) экспрессивный
- б) менторский
- в) конформистский
- г) одухотворяющий
- д) доступный
- е) конфронтационный
- ж) ассоциативный
- з) информационный
- и) интенсивный

6. Какие используются принципы речевого воздействия в деловой риторике?

- а) экспрессивный
- б) конформистский
- в) менторский
- г) доступный
- д) одухотворяющий
- е) конфронтационный
- ж) ассоциативный
- з) информационный
- и) интенсивный

7. Культурно-образовательный уровень слушателей, их жизненный и производственный опыт необходимо учитывать, используя принцип:

- а) экспрессивный
- б) менторский
- в) конформистский
- г) доступный
- д) одухотворяющий
- е) конфронтационный
- ж) ассоциативный
- з) информационный
- и) интенсивный

8. Вызов сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциональной и рациональной памяти связан с принципом:

- а) экспрессивный
- б) менторский
- в) конформистский
- г) доступный
- д) одухотворяющий
- е) конфронтационный
- ж) ассоциативный
- з) информационный
- и) интенсивный

9. Принцип, который находит свое выражение в эмоционально-напряженной речи выступающего, его мимике, жестах и позе, свидетельствующих о полной самоотдаче:

- а) экспрессивный
- б) менторский
- в) конформистский
- г) доступный
- д) одухотворяющий
- е) конфронтационный
- ж) ассоциативный
- з) информационный
- и) интенсивный

10. Какой принцип можно охарактеризовать посредством изменения темпа подачи информации выступающим?

- а) экспрессивный
- б) менторский
- в) конформистский
- г) доступный
- д) одухотворяющий
- е) конфронтационный
- ж) ассоциативный
- з) информационный
- и) интенсивный

11. Какой эффект основывается на впечатлении о внешнем виде выступающего?

- а) эффект визуального имиджа
- б) эффект первых фраз
- в) эффект аргументации
- г) эффект квантового выброса информации
- д) эффект интонации и паузы
- е) эффект художественной выразительности
- ж) эффект релаксации

12. Первоначальное впечатление у слушателей от стоящего перед ними оратора, сложившееся на основе информации, полученной в начале речи – это:

- а) эффект визуального имиджа

- б) эффект первых фраз
- в) эффект аргументации
- г) эффект квантового выброса информации
- д) эффект интонации и паузы
- е) эффект художественной выразительности
- ж) эффект релаксации

13. Основан на логике выступления, которая придает ему обоснованность и убедительность – это:

- а) эффект визуального имиджа
- б) эффект первых фраз
- в) эффект аргументации
- г) эффект квантового выброса информации
- д) эффект интонации и паузы
- е) эффект художественной выразительности
- ж) эффект релаксации

14. Основан на заранее продуманном распределении по всему речевому полю новых мыслей и аргументов, а также периодической интерпретации сказанного ранее – это:

- а) эффект визуального имиджа
- б) эффект первых фраз
- в) эффект аргументации
- г) эффектом квантового выброса информации
- д) эффект интонации и паузы
- е) эффект художественной выразительности
- ж) эффект релаксации

15. Пауза облегчает дыхание, дает возможность сообразить, к какой мысли следует перейти дальше – это связано с:

- а) эффектом визуального имиджа
- б) эффектом первых фраз
- в) эффектом аргументации
- г) эффектом квантового выброса информации
- д) эффектом интонации и паузы
- е) эффектом художественной выразительности
- ж) эффектом релаксации

16. Связан с умением грамотно строить предложения – это:

- а) эффект визуального имиджа
- б) эффект первых фраз
- в) эффект аргументации
- г) эффект квантового выброса информации
- д) эффект интонации и паузы
- е) эффект художественной выразительности
- ж) эффект релаксации

17. Его цель - снять эмоциональную напряженность:

- а) эффект визуального имиджа
- б) эффект первых фраз
- в) эффект аргументации

- г) эффект квантового выброса информации
- д) эффект интонации и паузы
- е) эффект художественной выразительности
- ж) эффект релаксации

18. Вид ораторского искусства направленный на убеждение и воздействие речью на слушателей:

- а) политическое
- б) судебное
- в) дипломатическое
- г) военное
- д) деловое

19. Для этого вида ораторского искусства характерна импровизация, способность мгновенно уловить любую тонкость в ответах и рассказах людей, быстро на нее отреагировать, использовать для доказательства высказывания, услышанные впервые:

- а) политическое
- б) судебное
- в) дипломатическое
- г) военное
- д) деловое

20. Вид ораторского искусства применяемый для налаживания и поддержания дружеских отношений не только в рамках одной страны, государства, но и за ее пределами:

- а) политическое
- б) судебное
- в) дипломатическое
- г) военное
- д) деловое

21. Этот вид ораторского искусства характерен для экстремальных условий в которых находятся люди:

- а) политическое
- б) судебное
- в) дипломатическое
- г) военное
- д) деловое

22. Вид ораторского искусства, распространенный во всех организациях среди сотрудников любого ранга, необходимый для эффективной и плодотворной работы:

- а) политическое
- б) судебное
- в) дипломатическое
- г) военное
- д) деловое

23. Цель этого вида речевого воздействия, ясно и однозначно осознанная выступающим, должна быть сформулирована им в первых же фразах – это относится к:

- а) выступлению руководителя (или любого другого лица) на общем собрании;
- б) речам на митинге;
- в) выступлению на деловом совещании;
- г) участием в деловой беседе

24. Вид современного речевого воздействия, посвященный исключительно важному, нерядовому событию в жизни и деятельности людей, пробуждающий у них чувства долга, эмоционального подъема:

- а) выступлению руководителя (или любого другого лица) на общем собрании;
- б) речам на митинге;
- в) выступлению на деловом совещании;
- г) участием в деловой беседе

25. Цель данного вида речевого воздействия - выработка решения по насущной производственной проблеме:

- а) выступлению руководителя (или любого другого лица) на общем собрании;
- б) речам на митинге;
- в) выступлению на деловом совещании;
- г) участием в деловой беседе

26. Ситуация, когда собеседники обсуждают определенную, интересующую их проблему с целью принятия совместного решения:

- а) выступлению руководителя (или любого другого лица) на общем собрании;
- б) речам на митинге;
- в) выступлению на деловом совещании;
- г) участием в деловой беседе

27. Что относят к похвале лица по особому случаю:

- а) выражение надежды на дальнейшие успехи
- б) похвала науке, области знания или другому общему делу
- в) юбилеи, тосты
- г) осуждение, порицание

28. Что относят к похвале деятельности всего коллектива как целого, его достижениям:

- а) выражение надежды на дальнейшие успехи
- б) похвала науке, области знания или другому общему делу
- в) юбилеи, тосты
- г) осуждение, порицание

29. Что относят к похвале явлению?

- а) выражение надежды на дальнейшие успехи
- б) похвала науке, области знания или другому общему делу
- в) юбилеи, тосты
- г) осуждение, порицание

30. Что означает «хула»?

- а) выражение надежды на дальнейшие успехи
- б) похвала науке, области знания или другому общему делу

- в) юбилей, тосты
- г) осуждение, порицание

Задание 3. Ситуационная задача

Учебную группу надо поделить на команды. Каждая команда получает задание разыграть ситуацию, применяя этикетные формулы.

1 команда. Составьте варианты извинений – за случайное опоздание на деловую встречу.

2 команда. Обратитесь к секретарю в приемной с просьбой узнать, когда начнется совещание.

3 команда. Ответьте отказом с извинением на просьбы:

- остаться после заседания, чтобы поговорить;
- встретиться во вторник в четыре часа;
- выступить с докладом на собрании фирмы.

4 команда. Вы восхищены знаниями своего сотрудника в сфере бизнеса. Скажите ему об этом.

5 команда. Ваш сотрудник неправильно составил договор, допустил серьезные юридические ошибки. Сделайте ему замечание.

6 команда. Вы хотите работать коммерческим директором в солидной фирме. С этой целью вы пришли на прием к начальнику. Разыграйте эту ситуацию.

7 команда. Составьте варианты извинения за сорванные поставки товара.

8 команда. Вы директор Дома моды. Побеседуйте с журналистом, предварительно написав для него вопросы, на которые будете отвечать.

В заключение обратите внимание на речевые формулы прощания.

Речь, умение общаться, этикет выступают главными «орудиями» создания имиджа делового человека, т. е. самопрезентации. Благородный образ гарантирует руководителю, предпринимателю половину успеха.

Задание 4. Кейс

Кейс 1. «Оценка навыков и стратегий ведения переговоров»

Компания: Вы руководитель отдела продаж компании Х. Компания на рынке существует 15 лет. За это время успела завоевать свой сегмент рынка. Является устойчивым и стабильным игроком. Штат организации небольшой 50 человек, ключевых два отдела, очень взаимосвязанных между собой: отдел продаж и отдел по работе с клиентами. Все руководители работают в фирме со дня основания и являются признанными профессионалами своего дела.

Условия: за последние полгода конкуренты вашей компании стали распространять негативную информацию о низком качестве предоставляемых услуг, увеличении сроков закрытия проектов, наличии большого количества претензий. В результате компания уже потеряла часть клиентов, и еще часть клиентов стала тормозить проекты и работы по ним.

Проблема: за этот период возникла большая дебиторская задолженность. Клиентами, которые не оплатили оказанные услуги надо срочно заниматься, обзванивать и добиваться погашения задолженности.

Сотрудники отдела по работе с клиентами считают, что это задача отдела продаж, так как подписывают договор, определяют сумму по договору за оказанные услуги, выставляют счет именно сотрудники отдела продаж, клиентский отдел не работал раньше по вопросам оплат, это вела бухгалтерия, пока ситуация не вышла из-под контроля.

Сотрудники отдела продаж считают, что это задача отдела по работе с клиентами, так как именно они ведут переговоры с заказчиками на протяжении всего проекта, знают все тонкости процесса, имеет тесные отношения с заказчиками, знают был ли на самом деле заказчик удовлетворен оказанной услугой, какие договоренности индивидуального характера были у клиентов по срокам оплаты и главное какие планы на будущее у данного клиента по работе с компанией.

Работа по сбору дебиторской задолженности негативно скажется на показателях как одного, так и другого отделов.

Задание: решить вопрос с руководителем отдела по работе с клиентами, кто будет выполнять задачу по сбору дебиторской задолженности.

Кейс 2. «О важности распределения ролей и признания лидера команды, если в переговорах участвуют больше двух человек с каждой стороны»

Идут переговоры по возврату задолженностей. С каждой стороны присутствуют директор, главный бухгалтер и юрист компаний.

Сторона, которая хочет вернуть свои деньги, очень дорожит данным партнером – поэтому на момент встречи ставит перед собой две цели: сохранить отношения и стимулировать начало процесса возврата долга. После вступительного расклевывания юрист компании-кредитора начинает высказывать претензии:

— *Наши компании уже 5 лет взаимовыгодно сотрудничают. Мы хотим с вами работать и очень надеемся на то, что возникшее на данный момент недоразумение успешно разрешится и не отразится на наших взаимоотношениях. Давайте рассмотрим, как выйти из сложившейся ситуации. Итак, мы предлагаем ...*

Тут бухгалтер этой же компании, перебивая коллегу, заявляет:

— *Если вы немедленно не отдадите нам долг, мы на вас в суд подадим!*

Юрист удивленно молчит. Директор шепчет своему бухгалтеру:

— *Подождите*

Сторона-должник переглядывается, затем их директор заявляет:

— *Мы думали, что вы, в самом деле, настроены на конструктивный диалог и готовы были идти вам навстречу. Но сейчас мы не уверены в ваших намерениях. Мы, конечно, должны вам, но ставить нам ультиматумы – это неприемлемый формат общения.*

Директор компании, пришедшей вернуть свои деньги, миролюбиво и извинительно произносит:

— *Ольга Ивановна не то имела в виду. Она хотела сказать, что этот вопрос требует быстрого решения...*

Директор должник после паузы:

— Я сам неплохо понимаю, кто что имеет в виду. Пауза. Мы, конечно же, обсудим с вами этот вопрос. Но вы понимаете, что, когда ваш продавец придет ко мне следующий раз уговаривать купить ваши товары, а они ничуть не худшие товары ваших конкурентов, мы будем учитывать все аспекты нашего сотрудничества?

Вопросы:

1. Каковы причины переговорных неприятностей?
2. Каким образом бухгалтер нарушила субординацию и как это повлияло на ход переговоров?
3. Какова роль лидера в команде, и как это сказывается на процесс переговоров?
4. Как должны проигрываться роли каждого из участников переговорного процесса?

Задание 5. Деловая игра «ВОЗДУШНЫЙ ШАР» (на взаимодействие членов команд).

Цель: научить эффективному взаимодействию, вербальному общению, убеждению, коллективному принятию решений.

Перед началом игры ведущий просит всех участников сесть в большой круг и обращается к ним со следующими словами:

«Представьте себе, что вы экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий. Вы осуществляли аэрофотосъемку необитаемых островов. Вся работа выполнена успешно, и вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими. Вы летите над океаном и до ближайшего участка земли 500–550 км. Но произошло непредвиденное: в оболочке воздушного шара по неизвестным причинам образовалось отверстие, через которое выходит газ. Шар начал снижаться. Вы сразу же выбросили за борт все мешки с балластом (песком), которые были припасены на этот случай в гондоле воздушного шара. На некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось. Через 5 мин шар стал падать с прежней, очень большой, скоростью. Весь экипаж собрался в центре гондолы для того, чтобы обсудить создавшееся положение. Нужно принимать решение, что и в какой последовательности выбрасывать за борт. Вот перечень предметов, которые остались в гондоле:

1. Канат – 50 м.
2. Аптечка с медикаментами – 5 кг.
3. Компас гидравлический – 6 кг.
4. Консервы мясные и рыбные – 20 кг.
5. Секстант (прибор для определения местонахождения по звездам) – 5 кг.
6. Винтовка с оптическим прицелом и запасом патронов – 25 кг.
7. Конфеты разные – 20 кг.
8. Спальные мешки (по одному на каждого члена экипажа).
9. Ракетница с комплектом сигнальных ракет – 8 кг.
10. Палатка 10-местная – 20 кг.
11. Баллон с кислородом – 50 кг.
12. Комплект географических карт – 25 кг.
13. Канистра с питьевой водой – 20 л.

14. Транзисторный приемник – 3 кг.
15. Лодка резиновая надувная – 25 кг.

Задача: принять коллективное решение, что и в какой последовательности вы должны выбросить, оставить можно только четыре самых необходимых предмета.

- а) каждый принимает решение индивидуально;
- б) создается несколько команд по 5–7 человек, и каждая команда вырабатывает коллективную версию.

Правила:

1. Нельзя принимать решение путем голосования.
2. Нельзя высчитывать проценты: кто «за» и кто «против».
3. Нельзя «давить» на партнера («я сказал!»...).
4. Желательно с помощью переговоров добиться консенсуса, в случае конфликта – компромисса.
5. Высказывать свое мнение может любой член экипажа.
6. Количество высказываний одного человека не ограничивается.
7. Решение считается принятым только тогда, когда все члены экипажа с ним согласились.
8. Если хоть один член экипажа возражает против принятия данного решения, оно не принимается и группа должна искать иной выход.
9. Решения должны быть приняты в отношении всего перечня предметов и вещей.
10. При определении значимости предметов и вещей, т. е. очередности, с какой вы их будете выкидывать, нужно иметь в виду, что выбрасывается все, а не часть (например, все конфеты, а не половина). Время, которое есть в распоряжении экипажа, неизвестно. Сколько еще будет продолжаться падение? Во многом это зависит от того, как быстро участники игры примут решение».

Примечание. Если играющим не удастся договориться – они «погибнут».

Тема 5. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Какие этические нормы и правила выделяют в деловом общении по телефону?
2. Что представляет собой деловая переписка?
3. Перечислите преимущества и недостатки деловой переписки.
4. Каковы основные правила деловой переписки?
5. Каковы основные элементы письма?
6. Как работать с деловой корреспонденцией?
7. На какие группы делится входящий документопоток компании?
8. Какие правила нужно учитывать при подготовке резолюции?
9. Основные особенности делового общения в переписке?
10. Какие выделяют нормы международной деловой переписки?

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный(е) вариант (ы) ответа:

1. Проранжируйте в правильном порядке регламент телефонного разговора:

- а) спросить, есть ли у собеседника время для разговора;
- б) поприветствовать собеседника;
- в) ответить на вопросы собеседника, если они возникнут;
- г) назвать себя;
- д) закончить разговор.
- е) коротко объяснить суть проблемы;

2. При наборе номера произошла ошибка и вы попали к неверному адресату, что надо сделать?

- а) закончите разговор
- б) позвоните снова по этому номеру
- в) будете задавать вопросы для выяснения адресата.
- г) извинитесь

3. Обязательно ли представляться при проведении телефонных переговоров адресату в деловом общении и какие данные представлять о себе?

- а) название организации откуда вы звоните, имя, должность
- б) не обязательно
- в) ФИО руководителя организации, исходящий номер телефона, адрес
- г) обязательно

4. Что необходимо отразить в плане телефонного разговора?

- а) задачи
- б) схему
- в) главную цель
- г) график

5. Сколько оптимально по времени должен длиться разговор по телефону в деловом общении?

- а) 30 минут
- б) 15-20 минут
- в) 3-5 минут
- г) 1 минуту

6. Когда можно звонить по телефону для проведения деловых переговоров?

- а) в любое время
- б) ранним утром
- в) в рабочее время

7. Если вы звоните неожиданно, без согласования, что Вы должны сделать?

- а) продолжать разговор и получить все ответы на заданные вами вопросы
- б) согласовать подходящее время
- в) настаивать на продолжении разговора
- г) договориться о личной встрече

8. Если связь вдруг оборвалась, кто должен перезвонить?

- а) тот, кто звонил
- б) тот, кому звонили

9. Какие критерии деловой переписки обеспечивают благоприятное впечатление и вас или вашей организации?

- а) красивый конверт
- б) правильно и корректно оформленное письмо
- в) дружеский стиль
- г) официально-деловой стиль, грамотность, точность, лаконичность, без ошибок и помарок

10. Перечислите основные преимущества деловой переписки:

- а) позволяет одновременно отправить одно и то же послание нескольким адресатам
- б) временные и финансовые затраты на подготовку сообщений
- в) является доказательством того или иного факта
- г) оповещает об официальных и важных событиях, также может быть использована в качестве средства передачи конфиденциальной информации
- д) длящийся временной отрезок между отправкой и получением сообщения
- е) одноплановость

11. Перечислите основные недостатки деловой переписки:

- а) позволяет одновременно отправить одно и то же послание нескольким адресатам
- б) временные и финансовые затраты на подготовку сообщений
- в) является доказательством того или иного факта
- г) оповещает об официальных и важных событиях, также может быть использована в качестве средства передачи конфиденциальной информации
- д) длящийся временной отрезок между отправкой и получением сообщения
- е) одноплановость

12. Что включают в состав подписи при составлении электронного письма в деловой переписке?

- а) имя, фамилию (иногда отчество), занимаемую должность,
- б) свою подпись
- в) домашний адрес
- г) логотип компании и рабочие контакты (номера телефонов, адрес)

13. Какой шрифт наиболее часто используется в письмах при осуществлении деловой переписки?

- а) Arial Narrow
- б) Calibri
- в) Times New Roman
- г) Verdana

14. Какой размер шрифта для основного текста наиболее часто используется в письмах при осуществлении деловой переписки?

- а) 15
- б) 14
- в) 10
- г) 18

15. Какие межстрочные интервалы необходимо соблюдать в письмах при осуществлении деловой переписки?

- а) полуторный
- б) множитель
- в) одинарный
- г) двойной

Задание 3. Ситуационная задача

1. Ситуация:

ЗАО «Селена» получает от ОАО «Меркурий» рекламную брошюру, представляющую обогревательные приборы, которые могли бы найти применение в тепличном хозяйстве.

На совещании по использованию этих приборов выяснилось, что для принятия окончательного решения необходимы более полные данные по всем товарам данной группы, также прейскурант цен с указанием условий поставки.

Задание: Составьте проект служебного письма в секретариат ОАО «Меркурий» с запросом более подробной информации о данном товаре.

2. Ситуация:

Согласно договора №33 от 05.11.03 на поставку обогревательных приборов фирма «Меркурий» обязана была поставить фирме «Селена» в 1 квартале 2004г товар на общую сумму 500 млн. руб.

Фактически в 1 квартале 2004г. фирме «Селена» было поставлено товара на сумму 300 млн. руб.

На основании п.9.1. договора поставки за просрочку поставки товара Поставщик в 30–дневный срок обязан выплатить штраф в размере 20% от стоимости не поставленного товара.

Задание: Подготовьте проект претензионного письма в адрес Поставщика.

3. Ситуация:

Составить текст письма (запрос):

Краткое содержание: запрос предложения на запасные части.

Предмет сделки: поставка запасных частей в соответствии с прилагаемой спецификацией.

Просьба:

- 1) выслать в адрес Автора письма предложение в 3-х экземплярах;
 - указать: полное наименование, тип, технические характеристики, материал, цену и массу по каждой позиции спецификации;
 - сроки и объем поставки в куб. метрах;
 - отдельно стоимость упаковки и транспортировки.

Сообщить: более точную дату высылки предложения.

Пожелание: в случае, если не смогут разработать предложения, то сообщить об этом в минимальный срок.

4. Ситуация: Составить текст письма (оферта).

Краткое содержание: предложение на поставку стройматериалов.

Предшествующие события: по данному поводу был запрос заказчика и телефонный разговор.

Предложение: на 2017 год предлагается заключить контракт купли-продажи на поставку строительных материалов. Поставка в 1 квартале 2017 г.

Качество: товара будет соответствовать техническим условиям завода-изготовителя.

Условия: платежа и другие условия изложены в прилагаемом образце контракта.

Просьба: подтвердить предложение не позднее 20.10.2016

5. Ситуация: Составить текст письма (претензия) от имени покупателя.

Основание: договор поставки от 14.02.2016 № 324-05

Предшествующие события:

партия 235 лакокрасочных материалов была отгружена поставщиком на судно «Керчь» по Договору.

Установлено: вся партия отгруженного товара не соответствует по качеству спецификациям, на основании которых был заключен Договор.

Обстоятельства: п.6 Договора дает право Покупателю отказаться от приемки этой партии товара.

Предложение: согласие принять отгруженный товар при условии предоставления Поставщиком скидки 10%.

Условия: для принятия решения Поставщику предоставляется 15 дней.

6. Ситуация:

Составить текст письма (гарантия).

Краткое содержание: оказание технической помощи.

Просьба:

- оказать техническую помощь в разработке рабочих чертежей насосной станции;

- определить стоимость проектных работ;

- войти в договорные отношения.

Обстоятельства:

- уже ведется монтаж насосной станции;

- проектные работы нужно начать немедленно;

- работу необходимо произвести непосредственно на строительной площадке.

Гарантия: оплата работ со своего расчетного счета № в КБ Мега-банк г. Ростова-на-Дону.

7. Ситуация:

Составить текст письма (напоминание).

Краткое содержание: сверхплановая поставка.

Предшествующие события:

- договор поставки от 12.07.2016 № 257-56, по которому поставляется химические реактивы в соответствии с утвержденным планом поставки;

- ранее уже направляли письмо от 24.07.2016 № 03-02/45, которым было сообщено, что завод увеличил производственные мощности, в связи с чем, появились возможности дополнительно изготовить и поставить в 2000 году различные химические реактивы на сумму 500 тысяч рублей, сверх утвержденного плана.

Напоминание: в 10-дневный срок подтвердить согласие на ...

Дополнительные условия: в случае нарушения срока, сверхплановая продукция будет поставлена другим предприятиям-покупателям.

К письму прилагается копия, ранее направленного письма.

8. Ситуация:

Составить и оформить письмо-приглашение в соответствии с правилами.

Выставочный центр, расположенный по адресу: г. Орел, проспект Андропова, 23, проводит выставку-ярмарку товаров народного потребления «Осень-2016» и просит подтвердить АО «Урожай» их участие в выставке ярмарке и выслать имеющиеся проспекты и материалы для оформления тематического стенда. Письмо подписал руководитель проекта В. Д. Чесноков.

9. Ситуация:

Составить и оформить служебное письмо.

Главный бухгалтер акционерного банка «Империал», расположенного по адресу: 123456, Москва, ул. Молодогвардейская, д. 24, тел. 141-67-90, факс: 141-78-87, напоминает управляющим региональных филиалов АБ «Империал» о соблюдении контроля исполнения за сроками предоставления отчетности на основании письма Центробанка России № 01/134 от 30 января 2015 года «О предоставлении отчетности в соответствии с Положением «О порядке проведения расчетов в иностранной валюте, основанных на зачете взаимных требований между российскими судовладельцами, осуществляющими рыбный промысел, и нерезидентами, осуществляющими их агентское обслуживание» и прилагает к письму копию телеграммы ЦБ № 23 от 15 ноября 2015 года.

10. Ситуация:

Департамент поддержки и развития малого предпринимательства письмом за подписью зам.директора департамента Сверчкова А.В. уведомил руководство детского сада № 1586 о том, что в связи с развитием предпринимательства здание детского сада должно быть передано для технических нужд департамента.

Исполнителем Васильевой по поручению директора детского сада № 1586 Юго-Западного окружного управления образования г.Москвы, расположенного на проспекте Мичуринском, дом 22 г.Москвы, было составлено письмо, адресованное отделу писем Мэрии Москвы по адресу: г.Москва, ул.Тверская, 13, в котором директор детского сада № 1586 О.А.Абрамова просила разобраться в данном вопросе, мотивируя тем, что в названном районе детских садов осталось мало и не все дети могут посещать детские дошкольные учреждения. Письмо было ответом на полученный документ от Департамент.

11. Ситуация:

Председатель правления акционерного коммерческого банка «ТОРГПРЕДБАНК» (пр.Вернадского, 19, Москва, 112123, тел.: 567-22-17, факс: 576-22-20) С.А.Шумов обратился к Генеральному директору НПО «Асбест» Л.М.Волынцеву с просьбой рассмотреть вопрос о предоставлении в длительную аренду АКБ «ТОРГПРЕДБАНК» рабочих площадей – 180 кв.м под размещение отделения банка.

Письмо было составлено исполнителем Подлесной на должностном бланке председателя правления банка и подписано 24 марта текущего года.

12. Ситуация:

Исполнителем М. Ю. Поляковой по поручению начальника отдела маркетинга ОАО «Торгпотребсоюз» (г.Москва, Лесная ул., д.18, 117123, тел./факс. 234-56-00, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 09876543321/123456789) В.А.Комарова было составлено письмо в адрес ООО «Дело», техническому дирек-

тору А.М.Мягкову об отправке документации следующего содержания: «Направляем необходимые Вам документы, содержащие информацию о цене комплекта научно-технической документации на холодильное оборудование. Предлагаем выслать техническую документацию на зарубежные аналоги холодильного оборудования. При принятии положительного решения о закупке оборудования просим Вас направить соответствующее письмо руководителю отдела сбыта Наумову С.П.». Данным письмом сопровождалась спецификация на 28 л. в 1 экз.

13. Ситуация:

Московский радиотехнический колледж имени академика А. А. Расплетина Министерства образования РФ (Москва, ул. Б.Декабрьская, 5, 124000, тел.: 252-11-84, факс: 253-32-36) разослал информационные письма директорам школ города с сообщением об открытии в новом учебном году двух факультетов: современные информационные технологии и юридический. В письме сообщалось также о том, что правила приема на указанные факультеты общие. Письмо было составлено исполнителем Степановой и подписано директором Л.Б.Мартынюком 15 марта текущего года.

14. Ситуация:

ОАО «Первая Фабрика» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2003 № 12/25 «О поставке продукции» поставить ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» (Москва, Красногорская ул., д. 32, 111123, тел./факс 458 90 13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца кожаную фурнитуру на общую сумму 150 000 рублей. Фактически же фурнитуры было сдано на сумму 120 000 рублей и недопоставлено продукции на сумму 30 000 рублей. Согласно п.8 договора за недопоставку продукции должна быть уплачена неустойка в размере 5%, что от суммы недопоставки составило 1500 рублей.

Директор ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» В.Д.Федорова обратилась к директору ООО «Первая Фабрика» О.Д.Соколову с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1500 руб.). В противном случае ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» будет вынуждено обратиться в госарбитраж. Письмо о недопоставке продукции было составлено исполнителем Р.Т.Юдиной и подписано Федоровой 12 августа текущего года.

15. Ситуация:

Директор ЗАО «Антуриум» (Москва, Цветной бульвар, д. 3, 105123, тел./факс 432-90-78, ОКПО 12345678, ОГРН 1234567890123, расч.счет 12345678901234567890 в ФБК «ГУТА-банк», Корр.счет 987654321098765444321, БИК 123456789) А.Р.Смирнов обратился к Главному редактору журнала «Дело» В.И.Полевому с просьбой разместить рекламу продукции ЗАО «Антуриум» в очередном номере журнала. Объем рекламного материала – ½ полосы. Оплата публикации гарантировалась. Письмо о размещении рекламы было составлено исполнителем Л.И.Писаревой, подписано директором А.Р.Смирновым и главным бухгалтером В.А.Антоновой.

16. Ситуация:

Закрытым акционерным обществом «Восход» (109176, Москва, ул. Полевая, д.14, оф.324) был оформлен заказ № 7 на поставку продукции в соответствии с заключенным договором о поставках от 13.06.2003 № 12 и направлен в адрес ОАО

«Диамант» (114000, Москва, ул. Просторная, д. 25, оф.14, тел. 168-93-78, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789). Однако ОАО «Диамант» не смогло в указанный срок (28.07.2003) исполнить заказ из-за болезни ведущего сотрудника отдела доставки и Генеральный директор его Г.Л.Муромцев направил информационное письмо в адрес ЗАО «Восход» о переносе сроков исполнения заказа № 7 с 28.07.2003 на 04.08.2003, в котором также отметил что ОАО «Диамант» согласно в течение 5 дней выплатить неустойку в соответствии с п.4.2 заключенного договора о поставках. Письмо было составлено исполнителем А.Л.Смирновой и подпись заверена печатью организации.

17. Ситуация:

ООО «Лига» (Москва, 123465, ул. Маросейка, д.15, тел. 384-05-90, факс: 384-05-90) запланировало проведение Всероссийской рождественской ярмарки обуви с 10 ноября по 31 декабря текущего года. Однако в связи с тем, что ООО «Лига» не располагало достаточными площадями для проведения ярмарки, Исполнительный директор общества А.А.Кочетков вынужден был обратиться к Директору Всероссийского выставочного центра Т.К.Турову с просьбой о предоставлении обществу в аренду 300-400 кв.м выставочной площади и гарантией оплаты.

18. Ситуация:

Составьте информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и о возможности принимать заказы на составление программ.

19. Ситуация:

Составьте гарантийное письмо ОАО «Экосан» ОАО «Прогресс» об оказании технической помощи в разработке рабочих чертежей насосной станции. ОАО «Экосан» просит произвести эту работу непосредственно на площадке.

20. Ситуация:

Составьте письмо-просьбу Любимской инкубаторно-птицеводческой станции в областную администрацию о выделении средств из областного бюджета в сумме 15 млн. руб. до начала реализации молодняка-птицы населению.

21. Ситуация:

Составьте письмо-просьбу закрытого акционерного общества «Ярославльмбель» в комитет внешнеэкономических связей администрации области о выделении лицензии на поставку в Китай 4000 т металла в связи с заключением контракта с объединением по международному сотрудничеству на строительство девятиэтажного общежития в Ярославле. Согласно контракту оплата выполненных работ будет производиться российскими рублями и материалами.

22. Ситуация:

Составьте письмо-ответ производственного объединения «Ярославльгазификация» директору Химфармзавода и начальнику управления «Ярославльгоргаз» о ежемесячной поставке Химфармзаводу 64 т сжиженного газа в течение 2011 года. Указанный объем учтен в разнарядке. Поставка будет осуществляться через управление «Ярославльгоргаз».

23. Ситуация:

Составьте совместное письмо-ответ областного управления здравоохранения и управления финансов и налоговой политики администрации Ярославского

района о выделении дополнительных ассигнований из областного бюджета на оказание медицинской помощи жителям района.

24. Ситуация:

Составьте письмо-приглашение объединения «Экспоцентр», с предложением принять участие в российской выставке на международной межотраслевой ярмарке в г. Измир (Турция), которая будет проходить с 20 ноября по 10 декабря 2012 г. Эта ярмарка является одним из крупнейших торговых мероприятий стран Среднего и Ближнего Востока. В тексте надо указать, что участие в этой ярмарке позволяет широко представить экспортную продукцию организации, продать экспонаты со стенда, изучить особенности рынка, обменяться с другими участниками ярмарки научно-технической информацией и заключить выгодные сделки.

25. Ситуация:

Составьте информационное письмо объединения «Ярославльавтодор» Французской фирме «Окситроль» о возможности продажи современных гидравлических кранов. Цена крана 15500 долларов США.

26. Ситуация:

Составьте письмо-ответ областного управления сельского хозяйства председателю акционерного общества «Ирмень» по вопросу поставок легковых автомобилей за сданное зерно.

27. Ситуация:

Составьте и оформите письмо-отказ полиграфического предприятия «Партнер» (ОАО) акционерному обществу «Салют» по вопросу выполнения заказа на изготовление бланков учета и отчетности. Причиной отказа явилась реконструкция печатного цеха, которая продлится до конца первого полугодия; другие данные укажите самостоятельно.

28. Ситуация:

Составьте и оформите гарантийное письмо ОАО «Радуга» в адрес ОАО «Техпроект» об оказании технической помощи в разработке рабочих чертежей насосной станции. Работу необходимо провести до начала августа текущего года. Письмо подписали директор ОАО «Радуга» Н.А.Оленев и главный бухгалтер С.П.Воронина. Остальные данные укажите самостоятельно.

Тема 6. Социально-психологическая характеристика конфликтов

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Что такое конфликт?
2. Всегда ли конфликт вреден?
3. Какие выделяют типы конфликтов?
4. Какие существуют теоретические подходы к исследованию конфликта?
5. В чем состоит объективная основа конфликта?
6. Опишите структуру конфликта.
7. Каковы основные стадии развития конфликта?
8. Как стратегия поведения в конфликтной ситуации наиболее эффективна. Почему?

9. В чем состоит сущность интегративного подхода к разрешению конфликта?
10. Какие позитивные функции может выполнять организационный конфликт?
11. Перечислите наиболее частые препятствия к эффективному разрешению конфликта.
12. Что такое конфликтная компетентность?
13. Опишите модель ведения переговорного процесса.
14. Что такое медиация?
15. Опишите техники медиации.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный(е) вариант (ы) ответа:

1. Основными характеристиками конфликта являются:

- а) отсутствие противоречия, отсутствие конфликтующих сторон.
- б) наличие противоречия, наличие взаимодействие конфликтующих сторон.
- в) отсутствие отрицательных эмоциональных переживаний у участников конфликта.
- г) наличие отрицательных эмоциональных переживаний у участников конфликта.

2. Что является объективной основой конфликта?

- а) наличие противоречия.
- б) отсутствие противоречия, отсутствие конфликтующих сторон.
- в) наличие отрицательных эмоциональных переживаний у участников конфликта.
- г) отсутствие отрицательных эмоциональных переживаний у участников конфликта.

3. Формула возникновения конфликтного поведения включает следующие компоненты:

- а) наличие положительных эмоций у участников конфликта.
- б) отсутствие противоречия, эмоций, конфликтного поведения.
- в) наличие противоречия, эмоций, конфликтного поведения.
- г) отсутствие отрицательных эмоциональных переживаний у участников конфликта.

4. Фактором, влияющим на характер протекания конфликта, относятся?

- а) индивидуально - психологические особенности участников конфликта, социально - психологические факторы.
- б) пространственно-временные, географические.
- в) культурные, социальные.
- г) социально - экономические факторы, социально - политические факторы.

5. По последствиям конфликты делятся:

- а) скрытый конфликт.
- б) деструктивный конфликт.

- в) открытый конфликт.
- г) конструктивный конфликт.

6. По особенностям протекания конфликта:

- а) скрытый конфликт.
- б) межличностный конфликт.
- в) открытый конфликт.
- г) внутриличностный конфликт.

7. По локализации противоречия:

- а) конфликт ценностей.
- б) межгрупповой конфликт.
- в) конфликт между личностью и группой.
- г) конфликта интересов.

8. По типу самого противоречия.

- а) конфликт ценностей.
- б) межгрупповой конфликт.
- в) конфликт между личностью и группой.
- г) конфликта интересов.

9. Ресурсный и мотивационный конфликты имеют отношение к:

- а) конфликту средств достижения целей.
- б) конфликту ценностей.
- в) конфликту интересов.
- г) конфликту между личностью и группой.

10. Сигнал разгорающегося конфликта:

- а) недоразумение, дискомфорт.
- б) создание и поддержание баланса сил
- в) отсутствие стремления к кооперации
- г) споры, напряжение

11. Из каких элементов состоит структура конфликта?

- а) конфликтная ситуация, динамика конфликта, ведение переговоров.
- б) конфликтная ситуация, объект конфликта, стороны конфликта.
- в) безконфликтная ситуация, отсутствие объекта и сторон конфликта.
- г) тактика второстепенных уступок, удовлетворение обеих сторон.

12. Сколько этапов включает в себя динамика конфликта:

- а) два
- б) три
- в) четыре
- г) пять

13. Стратегия доминирования - это:

- а) тактика второстепенных уступок.
- б) когда участники ситуации приходят к альтернативе полностью, удовлетворяющей интересы обеих сторон.
- в) отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие достижения собственных целей.
- г) стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку.
- д) принесение собственных интересов в жертву ради другого человека.

14. Стратегия приспособления – это:

- а) тактика второстепенных уступок.
- б) когда участники ситуации приходят к альтернативе полностью, удовлетворяющей интересы обеих сторон.
- в) отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие достижения собственных целей.
- г) стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку.
- д) принесение собственных интересов в жертву ради другого человека.

15. Стратегия ухода – это:

- а) тактика второстепенных уступок.
- б) когда участники ситуации приходят к альтернативе полностью, удовлетворяющей интересы обеих сторон.
- в) отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие достижения собственных целей.
- г) стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку.
- д) принесение собственных интересов в жертву ради другого человека.

16. Стратегия компромисса – это:

- а) тактика второстепенных уступок.
- б) когда участники ситуации приходят к альтернативе полностью, удовлетворяющей интересы обеих сторон.
- в) отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие достижения собственных целей.
- г) стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку.
- д) принесение собственных интересов в жертву ради другого человека.

17. Стратегия сотрудничества – это:

- а) тактика второстепенных уступок.
- б) когда участники ситуации приходят к альтернативе полностью, удовлетворяющей интересы обеих сторон.
- в) отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие достижения собственных целей.
- г) стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку.
- д) принесение собственных интересов в жертву ради другого человека.

18. Кем были заложены основы интегративного подхода:

- а) Э. Мэйо
- б) Иванова Е.Н.
- в) Шипилов А.И.
- г) М.П. Фоллет

19. Какие выделяют последствия конфликта:

- а) функциональные.
- б) эмоциональные.
- в) коммуникативные.
- г) дисфункциональные.

20. Под конфликтной компетентностью понимают:

- а) установление и поддержание относительно стабильной структуры внутригрупповых и межличностных отношений, интеграция и идентификация, социализация и адаптация, как индивидов, так и групп.
- б) группообразование, установление и поддержание нормативных и физических параметров группы.
- в) набор специальных знаний и умений по своевременному выявлению противоречий и выбору адекватных способов их разрешения.
- г) создание и поддержание баланса сил и, в частности, власти, социальный контроль.

21. Метод психологического исследования конфликта с помощью описания конкретных конфликтных ситуаций, уже имевших место:

- а) личностные опросники и тесты, социометрия.
- б) экспериментальное конструирование конфликта.
- в) исторический (ретроспективный) метод.
- г) психологическое консультирование и психотерапия.

22. Метод психологического исследования конфликта, изучаемого через напряженность во взаимоотношениях, агрессивным поведением и пр.

- а) личностные опросники и тесты, социометрия.
- б) экспериментальное конструирование конфликта.
- в) исторический (ретроспективный) метод.
- г) психологическое консультирование и психотерапия.

23. Метод психологического исследования конфликта, проводимый в лабораторных условиях:

- а) личностные опросники и тесты, социометрия.
- б) экспериментальное конструирование конфликта.
- в) исторический (ретроспективный) метод.
- г) психологическое консультирование и психотерапия.

24. При каких условиях происходит протекание конфликта:

- а) социально-политические, демографические.
- б) пространственно-временные, социально-психологические, социальные.
- в) индивидуально-психологические, географические.
- г) социально-экономические, культурные.

25. Какие из способов разрешения конфликта выделяет Иванова Е.Н.:

- а) обучение и тренинг, юридические и административные методы, конфликтологическое консультирование.
- б) образы конфликтной ситуации, условия протекания конфликта, представления участников конфликта о противоположной стороне.
- в) медиация, переговоры без посредников, психологическое консультирование и психотерапия.
- г) экспериментальное конструирование конфликта, личностные опросники и тесты, социометрия.

26. Под конфликтом следует понимать:

- а) понимание.
- б) соглашение.

- в) столкновение.
- г) конструирование

27. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его:

- а) последствий.
- б) причин.
- в) факторов.
- г) участников.

28. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения -это....

- а) внутриличностный конфликт.
- б) межличностный конфликт.
- в) внутригрупповой конфликт.
- г) конфликт между личностью и группой.

29. Конфликт возникает только при наличии его:

- а) предмета.
- б) объекта.
- в) интереса.
- г) динамики.

30. - это процесс, в ходе которого участники конфликта с помощью нейтрального посредника планомерно выявляют проблемы и пути их решения.

- а) консилиация.
- б) фасилитация.
- в) проекция.
- г) медиация.

Задание 3. Ситуационная задача

Ситуация 1. Дмитрий Смирнов — руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии — мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования.

При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 долл. — это дорого, он настаивал на 7000. Браун убеждал его, показывая прейскуранты других фирм, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия.

Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий.

Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема — поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались поздравлениями к праздникам.

Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Каковы источники конфликта?
2. Какой тактики придерживались участники конфликта?
3. Как можно оценить последствия конфликта и переговоров для их участников?

Ситуация 2. Руководителю производственного подразделения его начальник дал указание наращивать выпуск продукции, а руководитель по качеству настаивал на повышении качества продукции путем замедления производственного процесса.

Письменно ответьте на вопрос:

Какой конфликт возникает в результате нарушения принципа единоначалия?

Ситуация 3. Вспомните конфликтную ситуацию, в которой стратегией поведения одного из участников были бы:

1. Доминирование.
2. Уход.
3. Сотрудничество.
4. Уступчивость.
5. Компромисс.

Опишите альтернативные способы поведения в данной ситуации. Какой вариант будет наиболее конструктивным?

Ситуация 4. Вспомните ситуацию, по поводу которой в вашей группе имеются разногласия. Попробуйте провести обсуждение этой ситуации, используя правило конструктивных переговоров: 1. прояснить позиции сторон; 2. переформулировать позиции сторон, в терминах их интересов. 3. найти решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон.

Ситуация 5. Выберите вариант поведения в приведенных ниже конфликтных ситуациях. Обоснуйте свой выбор.

А) Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. План, который вы подготовили, кажется вам более продуманным. Ваши действия:

1. если другие меня поддержат, то да.
2. разумеется, я предложу свой план.
3. боюсь, что за это меня могут лишиться премиальных.

Б) Между коллегами разгорелся жаркий спор. В каком случае целесообразно включиться в обсуждение:

1. только если это не испортит отношения с коллегами.
2. если обсуждается принципиальный вопрос
3. в любом случае.

В) В рамках совещания рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и явные ошибки. Одна сторона отстаивает свои идеи, другая стремится указать на ошибки. Обсуждение может привести к конфликту. Как следует поступить:

1. выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта.
2. выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку.
3. Стану критиковать, чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

Г) Вы видите, что сотрудники нарушают правила внутреннего распорядка в организации. Вы знаете, что это вспыльчивые и эмоциональные люди. Как вы отреагируете:

1. сделаю им замечание.
2. не сделаю замечание.
3. напишу докладную записку их руководителю.

Задание 4. Кейс

Кейс 1. «Студенческий конфликт»

Студенческая группа 3-го курса по результатам учебы была признана лучшей группой института и приказом ректора награждена премией. Через пару дней после этого ректор института застал четырех студентов этой группы курящими на лестничной площадке.

Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор приказом вынес всем четверым курильщикам выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех студентов (кстати, круглых отличников) в списке премированных нет. Четверка возмутилась. Группа поддержала своих обиженных товарищей и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию.

Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Ректор делегацию принял, но удовлетворить просьбу отказался. Через некоторое время на предпраздничном институтском вечере студенты в капустнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и глуповатом виде. Вскоре после этого староста группы Семенов был снят. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным, и студенты решили, что снят он в связи со всей этой историей. Их попытки добиться, чтобы Семенова оставили старостой, ни к чему не привели.

Вопросы:

1. Кто является инициатором конфликта?
2. Опишите схему конфликта (все его стадии).
3. Перечислите все конфликтные ситуации (если они есть).
4. Конструктивным или деструктивным является данный конфликт?

Продолжение ситуации. С назначением нового старосты мятежной группы у деканата возникли трудности. Студентка Польская ответила на предложение стать старостой отказом. Ее примеру последовал и получивший затем это предложение

Теркин. В конце концов, старостой был назначен не пользовавшийся в группе авторитетом Чертков. Группа ответила на это коллективным бойкотом Черткову.

В результате она почти полностью не явилась на зачет к преподавателю, работавшему на кафедре, руководителем которой был декан. Вина за это была возложена студентами на Черткова. Но все не явившиеся были преподавателем не допущены к экзамену. За этим последовал недопуск их к сдаче других экзаменов (поскольку студенты, не сдавшие всех зачетов, не допускаются к экзаменационной сессии). Над студентами нависла угроза остаться в следующем семестре без стипендии.

При разборе сложившейся ситуации студенты обвинили преподавателя в формализме и жестокости и потребовали его замены. По институту поползли какие-то диковинные слухи, в которых неприглядно выглядели то одни, то другие участники конфликта. Декан поставил перед ректором вопрос о необходимости расформирования группы. Таким образом, лучшая группа института за короткое время превратилась в худшую.

Вопросы:

1. Какие проблемы добавились в зону разногласий?
2. Как можно решить затянувшийся конфликт? Можно ли его вообще разрешить?
3. Какой характер приобрел конфликт: конструктивный или деструктивный?
4. Увеличилось ли число лиц, с которыми студенты вступили в конфронтацию?
5. Какие проблемы добавились в зону разногласий?
6. Определите возникший мотив.

Окончание ситуации. Было созвано собрание группы, на которое пришли декан и ректор. После бурного и откровенного разговора было найдено следующее решение. Студенты допускаются к сдаче экзаменов. Несданный зачет и экзамен по этому предмету они должны будут сдать после окончания сессии. Преподаватель останется тот же. Вопрос о премии курильщикам больше подниматься не будет, но в дальнейшем решение вопросов о стипендиях, наградах и т. п. будет приниматься при участии представителей студенчества. Прежний староста на эту должность не вернется, но группе предоставляется возможность выдвинуть две-три кандидатуры, и деканат назначит старостой одну из них. И, наконец, в учебном корпусе будут отведены специальные места для курения.

В дальнейшем жизнь группы вернулась в нормальное русло. Группа хорошо сдала сессию и вновь оказалась одной из лучших групп института. Произошла лишь одна потеря: Чертков перевелся в другой институт.

Вопросы:

1. Что помогло разрешить конфликт?
2. На какие уступки пришлось пойти обеим сторонам?
3. Каковы итоги конфликта?
4. Принес ли конфликт позитивный результат? Если да, то какой?
5. Насколько справедливы решения, завершившие конфликт?

Кейс 2.

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 поинтересовался, 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!»

Письменно ответьте на вопросы:

1. Почему задание было отменено непосредственным начальником?
2. Как должен был поступить инженер-программист?
3. В чем заключается причина конфликта?
4. Как выйти из данного конфликта?

Кейс 3. «Проблемы компании «Гранит»

Привалов А.И. и Корсун С.С. — психологи страховой компании «Гранит» — в настоящее время работают над проектом по созданию новой организационной структуры компании. Одним из направлений данного проекта является изучение отношений сотрудников отдела подготовки информации (операторов), занимающихся созданием компьютерных баз данных, чтобы в дальнейшем распространить разработанную методику исследования на служащих всех подразделений компании. Операторы в качестве объекта изучения были выбраны потому, что среди них наблюдалась самая низкая производительность труда и самый высокий процент прогулов.

Психологи проанализировали результаты, систематизировали данные, полученные на основе опросов и интервью, взятых у операторов. Подготовленный отчет для высшего руководства был рассмотрен на совещании, в котором приняли участие исполнительный директор «Гранита» Семенов Г.Г., помощник президента компании Гордеев Т.Э., начальник отдела технических средств Кравцов Д.П., временно выполняющий обязанности начальника подразделения подготовки информации Смирнов Ф.Б., менеджер по работе с персоналом Боброва Б.Д. Руководитель группы операторов Семенова М.П. не смогла присутствовать на совещании из-за болезни.

Открыл совещание помощник президента «Гранита».

Гордеев Т.Э.: Итак, начнем обсуждение. Какие проблемы выявлены в процессе проведенного исследования?

Привалов А.И.: Я должен сразу проинформировать всех о том, что происходило на прошлой неделе. Во вторник вечером в конце рабочего дня операторы заявили, что хотят видеть Кравцова Д. П. Он вышел к ним, и ему вручили длинный список требований, выдвинутых операторами.

Кравцов Д. П.: Да, они заявили, что им не нравится их руководитель группы. Им не по душе ее подход к распределению заданий, оценке результатов и т.д. Я ска-

зал операторам, что сначала должен обсудить данный вопрос с самой Маргаритой Петровной, когда она поправится и выйдет на работу. Они ждут от нас ответа.

Семенов Г.Г.: Высказывали ли они претензии самой Маргарите Петровне?

Кравцов Д.Я.: Да. И вы только послушайте, что она им ответила. Она сказала, что они не должны жаловаться вышестоящему начальству, иначе могут быть уволены.

Боброва Б.Д.: Меня крайне удивило бы, если бы они стали жаловаться в ее присутствии.

Гордеев Т.Э.: А меня как раз беспокоит то, что они выжидали момент, когда ее не будет, чтобы пожаловаться. Это говорит о том, что они ее по-настоящему боятся.

Привалов А.И.: Я думаю, что данные действия скорее являются выражением бессилия. Очень трудно набраться храбрости и пожаловаться вышестоящему руководству. Я должен сказать, что меня не удивили их действия, потому что они подтверждают данные, представленные в отчете. Я полагаю, что все с ними ознакомились?

(Фактически отчет был передан участникам совещания только накануне поздно вечером, поэтому у них не было времени детально его изучить. Однако все успели просмотреть отчет.)

Корсун С.С.: Позвольте мне обратить ваше внимание на некоторые важные моменты. Во-первых, половина операторов, занятых вводом данных в компьютер, не понимают, как оценивают их труд. Кроме того, ...

Кравцов Д.П. (прерывает Корсуна С.С.): Подождите! Это невозможно! Я этого не понимаю. Всем операторам объясняли систему оценки. Мы даже приглашали консультанта, который потратил много времени на то, чтобы все им растолковать. Я думаю, что операторам вообще никто не способен что-либо объяснить, так как они не хотят ничего понимать.

(В зале заседаний, где проходило совещание, повисла напряженная тишина. Затем Корсун С.С. продолжил свое выступление.)

Корсун С.С.: Во-вторых, в докладе ясно говорится о том, что высшее руководство совсем не уделяет внимание операторам.

Кравцов Д.П. (всем своим видом демонстрируя крайнее возмущение): Что они подразумевают под высшим руководством? Я, например, не отношу себя к этой категории. Сотрудники моего отдела меня видят постоянно, я часто с ними беседую, не понимаю, что не нравится операторам. Считаю, что они имеют в виду не меня как начальника отдела, а руководителей компании.

Корсун С.С.: Разрешите мне продолжить. В-третьих, операторы сообщают о протекционизме и несправедливом подходе к сотрудникам, процветающем в их подразделении.

Семенов Г.Г.: Что это значит?

Корсун С.С.: На основе анализа проведенных интервью, мы, например, выяснили, что в первой смене операторов работает привлекательная женщина, Алла Михайловна Кочетова, пользующаяся расположением начальника отдела и руководителя группы. Когда проводился тренинг для операторов, она была единственным сотрудником, кто был освобожден от обязательных посещений занятий. Занятия же проводились в выходные дни. Конечно, Алла Михайловна наш лучший работник, что не следовало бы ее освобождать от занятий. Я думаю, что именно поэтому опе-

раторы считают, что она пользуется особыми привилегиями. Нужен ли особый подход к хорошему работнику? Этот вопрос всегда остро стоит в женском коллективе: женщины более ревниво относятся к привлекательной служащей, замечают малейшее неравенство в отношении к ним со стороны окружающих, особенно руководства.

Привалов А.И.: Обратите также внимание на комментарии, которые служащие дают в конце опросных листов. В них содержится дополнительная информация. В частности, там есть жалобы на отсутствие перерывов. Разве у операторов нет перерывов?

Смирнов Ф.Б.: Иногда мы разрешаем делать перерывы, иногда — нет. Все зависит от нагрузки: если много работы, то операторы работают без перерывов.

Боброва Б.Д.: Если бы я работала оператором, то считала бы, что перерывы способствуют росту производительности труда.

Привалов А.И.: Проведенные исследования подтверждают вашу точку зрения.

Семенов Г.Г.: Я не могу в это поверить! Дмитрий Петрович, как вы допустили работу без перерывов? Что еще?

Привалов А.И.: Операторам также не нравится принудительная сверхурочная работа.

Семенов Т.Г.: А как сейчас обстоят дела со сверхурочной работой? Как она распределяется между сотрудниками?

Кравцов Д. П.: Я назначаю на сверхурочную работу всех операторов по очереди.

Гордеев Т.Э.: А почему не по желанию?

Кравцов Д.П.: Я раньше пытался так делать, но желающих было слишком мало: на сверхурочную работу все время выходили одни и те же операторы, остальные не хотели работать дополнительно. Я посчитал, что справедливее, когда всем достается одинаково.

Гордеев Т.Э.: Как часто возникает потребность в сверхурочной работе?

Кравцов Д.П.: Три раза в неделю в одни и те же дни.

Гордеев Т.Э.: Если операторы не хотят работать сверхурочно, а их чисто человечески можно понять, и если возникновение потребности в такой работе можно предсказать, то почему не приглашать на эти дни внештатных работников?

Кравцов Д.П. ответил с плохо скрываемым сарказмом: «Идея отличная, теперь осталось ее воплотить в жизнь. Только остался один небольшой вопрос: где и как найти нужных работников? Работа достаточно ответственная, информация конфиденциальная, оплата не ...»

(Ему никто не ответил)

Привалов А.И.: У операторов есть и другие претензии. Они говорят: «Руководители должны перестать относиться к нам как к детям».

Кравцов Д. П.: Послушайте, начальник таких операторов, как наши, должен вести себя как воспитатель детского сада. Они ведут себя как дети.

(Снова в зале повисла тишина.)

Гордеев Т.Э.: Дмитрий Петрович! Прекратите! Я хотел спустить все это на тормозах, но хватит. Неудивительно, что при таком отношении к сотрудникам у вас в отделе возникли проблемы.

Семенов Г.Г.: Давайте вернемся к основному вопросу. Что нам делать с Семеновой М.П.? Кто с ней будет беседовать, и что ей сказать? Кстати, Федор Борисович, операторы говорили с тобой когда-нибудь о Маргарите Петровне?

Смирнов Ф.Б.: Да, говорили. Они уверены, что Маргарита Петровна их не любит. Я им сказал, что Маргарита Петровна — человек настроения, иногда ей лучше не попадать под руку. Такое время от времени случается со всеми. И еще, операторы боятся увольнения из-за всего происходящего в компании и в их подразделении и требуют каких-либо действий немедленно. Ситуация неопределенности их угнетает.

Боброва Б.Д.: Не понимаю, чего они опасаются? Если они хорошие работники, они всегда найдут другую работу.

Привалов А.И.: Думаю, они считают, что это не так просто в существующих экономических условиях.

Кравцов Д. П.: Я вот что хочу сказать. Если дело дойдет до выбора между Маргаритой Петровной и операторами, я предпочту оставить ее и уволить всех операторов. По крайней мере, уволю зачинщиков и агитаторов. Когда я советовался с консультантом по работе с персоналом, он сказал, что надо выявить наиболее активных агитаторов и уволить их.

Привалов А.И.: Хочу напомнить, что все действия администрации по отношению к сотрудникам организации регулируются Трудовым кодексом. Не следует об этом забывать. Вы не можете уволить человека без достаточных на то оснований.

Боброва Б.Д.: Ну и что из этого? Мы не должны проявлять слабость и показывать, что нас можно запугать групповыми действиями. Это только повлечет за собой дополнительные трудности.

Семенов Г.Г.: Что вы предлагаете предпринять в данный момент? Если некоторые требования операторов законны, то какие решения нам следует принять?

Кравцов Д.П.: Я не думаю, что большинство операторов настолько недовольны и несчастны, как нам здесь представили. Их сбивают с толку агитаторы, и я знаю, кто они.

Гордеев Т.Э.: Если говорить о каких — то позитивных шагах, может быть, организовать для Семеновой М.П. и некоторых других менеджеров тренинг по работе с людьми.

Кравцов Д. П.: Маргарита Петровна — единственный руководитель в компании, который прошел такой курс обучения.

Боброва Б.Д.: Мы должны донести до сотрудников наши требования, не вызвав противодействия с их стороны. Что вы думаете об ознакомлении их с квартальными отчетами по производительности труда и обсуждении результатов?

Кравцов Д.П.: Мы этого никогда не делали. Операторы не имеют информации о производительности своего подразделения.

Смирнов Ф.Б.: Мы должны выделить время, когда каждый начальник должен выслушивать все жалобы подчиненных.

Семенов Г.Г.: Никогда не используйте в нашей компании слово «жалоба»! «Пожелания» или «обеспокоенность» — пожалуйста.

Кравцов Д.П.: Все это очень интересно, но прошу не забывать о том, что я отвечаю за производство, связанное со скоростью обработки информации, жестким графиком и т.д.

Привалов А.И.: Есть еще вопросы по докладу? Нет? Спасибо за внимание. Извините, но у меня через час назначена встреча, и мне надо идти.

Семенов ГГ.: Давайте сейчас прервем совещание. Мне кажется, мы на неверном пути.

(Встреча прерывается, участники расходятся по рабочим местам обдумывать сложившуюся ситуацию).

Вопросы и задания:

1. Что вы можете сказать об отношении операторов к ситуации и их восприятию?

2. Почему операторы поступили именно так?

3. Дайте оценку поведению Кравцова Д.П. Как его отношение к подчиненным влияет на отношения сотрудников?

4. Можно ли считать руководителей компании «Гранит» единой командой? Ответ аргументируйте.

5. Существуют ли в компании неформальные группы? Если да, охарактеризуйте их.

6. Охарактеризуйте конфликтную ситуацию, сложившуюся в «Граните», с точки зрения вида конфликта, этапа процесса конфликта, возможных методов его разрешения.

7. Кто является участниками конфликта в «Граните»? Каковы типы реакции на конфликт участвующих сторон?

Задание 5. Психологический тест

ТЕСТ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНФЛИКТНОСТИ

В тесте использованы диагностические показатели, которые являются наиболее устойчивыми в течение всей жизни человека.

Тестовые задания:

1. Переплетите пальцы рук и заметьте, какой палец оказывается сверху.

2. Прицельтесь, выбрав мишень, и определите, какой глаз у Вас ведущий.

3. Переплетите на груди руки ("наполеоновская поза") и заметьте, какая рука окажется сверху.

4. Проверьте, какая рука при аплодировании оказывается сверху.

Анализ полученных данных:

ПППП. Избегают конфликтов, но все же идут на них. В конфликтах последовательны, стремятся довести их до разрешения. Тщательно соотносят цель со средствами. Не сторонники разрешения конфликтов любой ценой. Сначала обдумывают действия, потом принимают решения. Проявляют недостаток гибкости.

ПППЛ. Стремятся избегать конфликтов. Предпочитают разрешить их любыми способами. Нередко могут отказаться от прежней позиции. Могут быстро принимать решения. Достаточно гибки, но не всегда последовательны. Очень находчивы в погашении конфликта.

ППЛП. Не любят конфликтовать, но не избегают конфликтов. Входят в них охотно. Ведут себя свободно, находчиво. Прибегают к юмору, находят нестандарт-

ные пути разрешения конфликтных ситуаций. Не всегда доводят задуманное до конца.

ППЛЛ. Избегают конфликтов. Но если сталкиваются с ними, то ведут себя твердо. Решения принимают после серьезного обдумывания или совета с посредниками и близкими. Обидчивы, в определенной мере злопамятны. Никогда не выступают инициаторами столкновений. Готовы идти на уступки. Внешняя мягкость сочетается с внутренней твердостью.

ПЛПЛ. Очень заметное неприятие конфликтов. Постоянное стремление выйти из него. Попытки загладить, стусевать конфликт. Выход из конфликта могут осуществлять за счет отказа от собственных требований. Решения принимают, поддаваясь эмоциональным, а не рациональным состояниям. Для них лучше не входить в конфликт, чем выходить из него. Выходят чаще всего с потерями собственных интересов, не находят способы оправдать свои действия. Стремятся принимать решения после обсуждения ситуации с кем-либо из опытных доверенных друзей или родственников.

ПЛПП. Готовы идти на конфликт. Отчетливо понимают свои интересы, находят наиболее рациональные пути их защиты. Хорошо подсчитывают свои возможности. В разрешении конфликта не всегда считаются со средствами. Не отказываются от компромиссов. Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают при условии доминирования своих интересов. В конфликте чувствуют себя уверенно, комфортно. Иногда могут сами спровоцировать конфликт, но не столько потому, что не могут без него обходиться, сколько в целях самоутверждения.

ПЛЛП. Не любят конфликтов. Легкий характер. Склонны преувеличивать свои и недооценивать чужие возможности. Быстро и хорошо ориентируются в ситуации. Много друзей. Эмоционально реагируют на события, но принимают достаточно обдуманные решения. Стремятся доводить их до конца, но не исключают компромиссов, возможно и за счет отказа от некоторых требований. Не всегда цель соизмеряют со средствами достижения. Находят неожиданные решения. Действуют гибко, но последовательно. К советам прислушиваются.

ПЛЛЛ. Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают собственные возможности, но в случае неудачи не отступают. Не склонны к компромиссам. Действуют в конфликте обдуманно, последовательно. Конфликт прекращают только при условии выполнения своих требований. Не всегда средства соизмеряют с целями. Излюбленный прием - "психологическая атака". Действуют по собственной инициативе, не очень любят советоваться, прислушиваться к чужим советам.

ЛППП. Конфликтов избегают, чувствуют себя в конфликтных ситуациях неуверенно. Проявляют большую гибкость в их разрешении. Достижение целей соотносят с реальными средствами. Склонны к компромиссам, готовы отказаться от защиты части своих интересов. Решение принимают скорее эмоционально, чем после серьезного обдумывания. Склонны выслушивать советы, но не всегда им следуют. Имеется тенденция преувеличивать собственные возможности.

ЛППЛ. Избегают конфликтов. Но в тех случаях, когда считают свои интересы затронутыми, идут на конфликт без особых колебаний. Позицию держать твердо, не очень склонны к компромиссам, К помощи посредников могут обращаться, но

решение принимают самостоятельно. Вопросы самоутверждения - на втором плане. На первом плане - интересы дела.

ЛПЛП. Считают конфликты неизбежными, смело идут на их решение. В конфликтах твердо добиваются поставленных задач. При достижении целей не считаются со средствами. Иногда большое значение придают несущественным, второстепенным сторонам конфликта. Не склонны к компромиссам, если они не решают всех поставленных задач. Могут создавать видимость уступок, но внутренняя позиция остается неизменной. Преобладает рациональная сторона. Скрытны, не склонны обращаться за советами, хотя помощь со стороны не исключают.

ЛПЛЛ. Внутренне агрессивны. Постоянно ищут повод для конфликта. Руководствуются не всегда существенными моментами. Конфликтность прикрывается внешней мягкостью. Последовательны в достижении целей. Линию поведения ведут искусно тщательно все просчитывают. Не склонны к компромиссам независимо от удовлетворения собственных интересов. Проявляют большую гибкость и изобретательность в решении конфликта с собственных позиций. Нередко интересы дела не могут отделить от внутренней психологической позиции.

ЛЛПП. Избегают конфликтов. Предпочитают спорные вопросы решать мирным путем. Готовы отказаться от защиты собственных интересов, но последовательно защищают интересы других. Цель всегда стремятся сочетать с соответствующими средствами. Наиболее сильная их сторона - стремление предупредить конфликты или погасить в зародыше.

ЛЛПЛ. Стремятся избежать конфликта, хотя не умеют предупреждать. Очень склонны к компромиссам. Уступают требованиям конфликтующих сторон, если противник оказывается сильным. Однако по отношению к более слабому проявляют неуступчивость. Не могут правильно рассчитать свои силы, склонны преувеличивать силы противника. Неспособны плести нить интриги. Охотно прислушиваются к советам других, следуют их рекомендациям. Имеют склонность скрывать наличие конфликтной ситуации, искренне веря в её отсутствие. Недостаточно принципиальны.

ЛЛЛП. Конфликтов не избегают, хотя редко являются их инициаторами. Слабо продумывают линию поведения в решении конфликтов, больше руководствуются эмоциями. В конфликтах действуют смело, решительно, но допускают опрометчивые решения. Склонны к компромиссам. Четко продумывают возможные последствия конфликта, стремятся их предупредить. Нередко выступают инициаторами компромисса. Глубоко переживают нежелательные последствия конфликтов.

ЛЛЛЛ. Конфликтов избегают. Отличаются большой способностью предупреждать их. Однако, принимая участие в конфликтах, умеют произвести впечатление на противника, используя прием демонстрации несуществующих возможностей. Умеют использовать слабости противной стороны. Хорошо просчитывают возможные последствия конфликта и умеют вовремя скорректировать свое поведение. Упрямы, скрытны.

Тема 7. Психологическая характеристика невербального общения

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. В чем сходство и различие невербального поведения человека и животных?
2. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно этому научиться?
3. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении? Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказаться от естественности?
4. В чем проявляется специфика пространственной коммуникации?
5. Каким образом могут влиять особенности профессиональной деятельности и воспитания на организацию пространства общения?
6. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров?
7. Как лучше всего организовать пространство общения студентов и преподавателя во время устного собеседования на экзамене?
8. Используете ли вы взгляд для установления быстрого контакта с партнером?
9. Перечислите наиболее часто используемые виды визуального контакта и дайте им характеристику.
10. Может ли взгляд человека быть выразительнее и информативнее слов? Почему?
11. Какие характеристики выразительной речи вам больше всего импонируют?
12. Почему речь некоторых людей трудно понять?
13. Какие особенности голоса партнера вызывают у вас раздражение, а какие – положительные эмоции?
14. Проанализируйте паралингвистические особенности вашей речи и подумайте, как можно их использовать, чтобы улучшить речь.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа:

- 1. К элементам невербальной коммуникации относят:**
 - а) буквы, слова, предложения, фразы
 - б) движения тела, лица, голоса, пространственные перемещения
- 2. Функция невербального сообщения, делающая речь более выразительной, уточняющая и проясняющая ее содержание:**
 - а) замещение
 - б) дополнение
 - в) опровержение
 - г) регулирование
- 3. Функция невербального сообщения означающая, что невербальное сообщение противоречит вербальному:**
 - а) замещение
 - б) дополнение
 - в) опровержение
 - г) регулирование

4. Функция невербального сообщения означающая использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:

- а) замещение
- б) дополнение
- в) опровержение
- г) регулирование

5. Функция невербального сообщения, означающая использование невербального сообщения вместо вербального:

- а) замещение
- б) дополнение
- в) опровержение
- г) регулирование

6. Система невербальных средств общения, отображающая эмоциональные реакции человека, включающая общую моторику различных частей тела - это:

- а) визуальное общение
- б) проксемика
- в) просодика
- г) кинесика

7. Система невербальных средств общения, выражающаяся в особенности произношения слов, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами - это:

- а) визуальное общение
- б) проксемика
- в) просодика
- г) кинесика

8. Система невербальных средств общения, относящаяся к специальной области, занимающейся нормами пространственной и временной организации общения – это:

- а) визуальное общение
- б) проксемика
- в) просодика
- г) кинесика

9. Система невербальных средств общения, выражающаяся в контакте глаз – это:

- а) визуальное общение
- б) проксемика
- в) просодика
- г) кинесика

10. Жесты, с помощью которых поясняются сказанные слова, усиливаются ключевые и в результате лучше запоминаются моменты беседы:

- а) жесты-аффекторы
- б) жесты-адапторы
- в) жесты-иллюстраторы
- г) жесты-эмблемы
- д) жесты-регуляторы

11. Жесты, которые играют важную роль в начале и в конце беседы, разновидностью является рукопожатие:

- а) жесты-аффекторы
- б) жесты-адапторы
- в) жесты-иллюстраторы
- г) жесты-эмблемы
- д) жесты-регуляторы

12. Жесты, используемые для выражения физического или душевного состояния человека, но имеющие определенное значение, специфичное для каждой страны:

- а) жесты-аффекторы
- б) жесты-адапторы
- в) жесты-иллюстраторы
- г) жесты-эмблемы
- д) жесты-регуляторы

13. Жесты, сопровождающие чувства и эмоции человека, проявляющиеся в ситуациях стресса, волнения:

- а) жесты-аффекторы
- б) жесты-адапторы
- в) жесты-иллюстраторы
- г) жесты-эмблемы
- д) жесты-регуляторы

14. Жесты, выражающие эмоциональное состояние человека, его отношение к происходящему, как правило, не контролируются:

- а) жесты-аффекторы
- б) жесты-адапторы
- в) жесты-иллюстраторы
- г) жесты-эмблемы
- д) жесты-регуляторы

15. Жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака» - это:

- а) жесты размышления и оценки
- б) жесты защиты
- в) жесты лживости
- г) жесты открытости
- д) жесты несогласия
- е) жесты подозрительности и скрытности
- ж) жесты сомнения и неуверенности

16. Жесты «потирание лба, висков, подбородка», «прикрывание лица руками, отведение взгляда в сторону», несогласованность жестов - это:

- а) жесты размышления и оценки
- б) жесты защиты
- в) жесты лживости
- г) жесты открытости
- д) жесты несогласия
- е) жесты подозрительности и скрытности
- ж) жесты сомнения и неуверенности

17. Жесты «скрещивание рук», «кисти скрещенных рук обхватывают плечи, холодный прищуренный взгляд, искусственная улыбка», «скрещивание рук на груди, а большие пальцы рук выставлены вертикально»:

- а) жесты размышления и оценки
- б) жесты защиты
- в) жесты лживости
- г) жесты открытости
- д) жесты несогласия
- е) жесты подозрительности и скрытности
- ж) жесты сомнения и неуверенности

18. Жесты «рука у щеки», «пощипывание переносицы», «поднесение руки к лицу, опираясь подбородком на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки»:

- а) жесты размышления и оценки
- б) жесты защиты
- в) жесты лживости
- г) жесты открытости
- д) жесты несогласия
- е) жесты подозрительности и скрытности
- ж) жесты сомнения и неуверенности

19. Жесты «прикосновение к носу или его легкое потирание», «опущенные веки», «почесывание уха», «поворот в сторону двери, ноги обращены к выходу», «снять очки и демонстративно отложить в сторону», «снимает и надевает очки, потирает линзы», «расхаживание»:

- а) жесты размышления и оценки
- б) жесты защиты
- в) жесты лживости
- г) жесты открытости
- д) жесты несогласия
- е) жесты подозрительности и скрытности
- ж) жесты сомнения и неуверенности

20. Жесты «собрание несуществующих ворсинок с костюма»:

- а) жесты размышления и оценки
- б) жесты защиты
- в) жесты лживости
- г) жесты открытости
- д) жесты несогласия
- е) жесты подозрительности и скрытности
- ж) жесты сомнения и неуверенности

21. Жесты «попытка прикрыть рот, глаза, уши руками, притворное покашливание», «прикосновение к носу», «потирание века»

- а) жесты размышления и оценки
- б) жесты защиты
- в) жесты лживости
- г) жесты открытости
- д) жесты несогласия

е) жесты подозрительности и скрытности

ж) жесты сомнения и неуверенности

22. Размеры пространственной территории человека при социальной зоне составляют:

а) от 15 до 45 см

б) от 45 до 120 см

в) от 120 до 360 см

г) более 360 см

23. Размеры пространственной территории человека при общественной (публичной) зоне составляют:

а) от 15 до 45 см

б) от 45 до 120 см

в) от 120 до 360 см

г) более 360 см

24. Размеры пространственной территории человека при интимной зоне составляют:

а) от 15 до 45 см

б) от 45 до 120 см

в) от 120 до 360 см

г) более 360 см

25. Размеры пространственной территории человека при личной зоне составляют:

а) от 15 до 45 см

б) от 45 до 120 см

в) от 120 до 360 см

г) более 360 см

26. Положение собеседников за столом переговоров, характерно для людей, занятых дружеской непринужденной беседой:

а) позиция делового взаимодействия

б) независимая позиция

в) позиция углового расположения

г) конкурирующе-оборонительная позиция

27. Люди работающие вместе над одной проблемой занимают:

а) позицию делового взаимодействия

б) независимую позицию

в) позицию углового расположения

г) конкурирующе-оборонительную позицию

28. Положение собеседников за столом переговоров, способствующее тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения:

а) позиция делового взаимодействия

б) независимая позиция

в) позиция углового расположения

г) конкурирующе-оборонительная позиция

29. Люди не желающие взаимодействовать за столом друг с другом занимают:

а) позицию делового взаимодействия

- б) независимую позицию
- в) позицию углового расположения
- г) конкурирующе-оборонительную позицию

30. В процессе делового общения сколько в процентном соотношении должно отводиться времени взгляду в сторону партнера:

- а) 10-30%
- б) 30- 50%
- в) 60-70%
- г) 80-100%

Задание 3. Ситуационная задача

Ситуация 1. «Скажи мне, что рисуешь...»

Беседуя по телефону (или участвуя в заседаниях), мы нередко, почти не отдавая себе отчета, начинаем выводить на листке бумаги узоры, рожицы или геометрические фигуры. Не спешите выбрасывать свои художества! Как считают психологи, каракули могут рассказать о вашем характере или настроении.

1. **Спирали, круги, волнистые линии.** Чужие проблемы не слишком вас заботят, не интересуют, мешают вам или кажутся обременительными. Если вы вынуждены заниматься чужими делами, то вам хочется покончить с ними как можно скорее. Почему? Все ваше внимание в настоящий момент сосредоточено на собственной персоне. Возможно, вы переживаете легкий кризис, и от вас требуется принять какое-либо решение. Если вы заметили, что начинаете рисовать спирали, имейте в виду: сейчас вам необходимо следить за собой, чтобы не вспылить и не нанести собеседнику оскорбление.

2. **Цветочки, солнце, гирлянды.** На душе у вас вовсе не так весело, как это может показаться, скорее наоборот. Вы больше всего мечтаете о дружбе и нежности, а слова, которые вертятся на языке, невольно переносите на бумагу: «Обрати на меня внимание!» Если ваша рука начинает выводить цветочки или солнце, поспешите навестить хороших друзей или, по крайней мере, постарайтесь в ближайшее время находиться среди людей.

3. **Сетки.** Вы чувствуете, что попали в рискованное или же просто неловкое положение. Каждая решительная жирная линия – это атака, которую вы не решаетесь предпринять. Если вы обведете свой рисунок – это значит, что с проблемой покончено, по крайней мере, внешне. Вы чаще всего склонны проглатывать обиду и раздражение. А это таит в себе опасность: у вас в душе накапливается разочарование, и вы чувствуете себя все более и более несчастными.

4. **Переплетение сердец.** Вы переполнены чувствами. Хочется расцеловать весь мир. Обратите внимание: чем строже слова, которые вы произносите, тем большие масштабы приобретает рисунок. Не надо держаться так холодно, до такой степени скрывать свои чувства. Выскажите их!

5. **Узоры на обоях.** Острые углы и плавные овалы соединяются в мотив, повторяющийся до бесконечности. Такой узор говорит о том, что вам скучно: надоел телефонный разговор, а может быть, вообще весь ваш образ жизни. Вы жаждете перемен, мечтаете о новых переживаниях, которые избавят вас от ощущения, что вы тратите время впустую. Задумайтесь серьезно, как переменить образ жизни. Можно

начать с пустяка: скажем, выкинуть нечто экстравагантное, такое, что вы всегда хотели, но не решались сделать. Это разрушит однообразие, действующее на вас так угнетающе.

6. Кресты. Кресты изображают очень часто. Женщины обычно придают им вид украшений, у мужчин они более строгих очертаний. В обоих случаях кресты выражают чувство вины, возникшее, скорее всего, в ходе телефонного разговора. Что-то вас тяготит, или вы себя укоряете сами, или вас упрекнул собеседник. Надо непременно обсудить причину – правда, не обязательно сию же минуту. В противном случае вам предстоит еще долго мучиться.

7. Человечки. Пусть их веселый вид не вводит вас в заблуждение. Это изображение – признак беспомощности или желания уклониться от какой-то обязанности. Люди обычно рисуют человечка в момент, когда им следовало бы сказать решительное «нет», но они не могут заставить себя произнести это слово. Так что человечка надо воспринимать как предупреждение и сказать себе: «Не сдавайся!» Откажись, иначе потом будешь сокрушаться из-за собственной слабости!»

8. Квадраты, треугольники и другие геометрические фигуры. Ясно одно: вас легко не проведешь. У вас четкие цели и убеждения, вы почти никогда не скрываете своего мнения. Вы редко испытываете страх перед своими противниками и конкурентами. Обычно вы сосредоточены. Чем более угловаты геометрические формы, тем более вы агрессивны, хотя внешне это и не всегда заметно. Это качество сковывает вашу фантазию и не позволяет вам расслабиться. Постарайтесь смотреть на вещи проще.

9. Пчелиные соты. Они говорят о стремлении к спокойствию, гармонии, к упорядоченной жизни. Они могут означать и желание создать семейное гнездо. Задумайтесь над последним объяснением! Вероятно ваша проблема – в нежелании признать перед самим собой существование такой мечты. Рисунок выдает ваши скрытые мысли.

10. Шахматные поля. По-видимому, вы оказались в весьма неприятном или, по крайней мере, затруднительном положении. Вы мечтаете о ясном и надежном пути. В данный момент не следует что-либо скрывать или замалчивать. Если такие изображения появляются часто, то вы, вероятнее всего, страдаете от скрытых комплексов.

11. Переплетение кругов. Чаще всего такой рисунок отражает желание участвовать в чем-либо. В настоящий момент вы чувствуете, что находитесь вне событий. Может быть, хотите кому-либо помочь, но не знаете как. Или у кого-то именины, а вас не пригласили. Постарайтесь уяснить, почему вы «вне игры», и как-нибудь исправить положение.

Ситуация 2. «Скажи мне, какое эмоциональное состояние изображено...»

Всмотритесь в схематическое изображение лиц на рисунке 1 и по некоторым деталям попробуйте определить эмоциональное состояние в каждом случае.

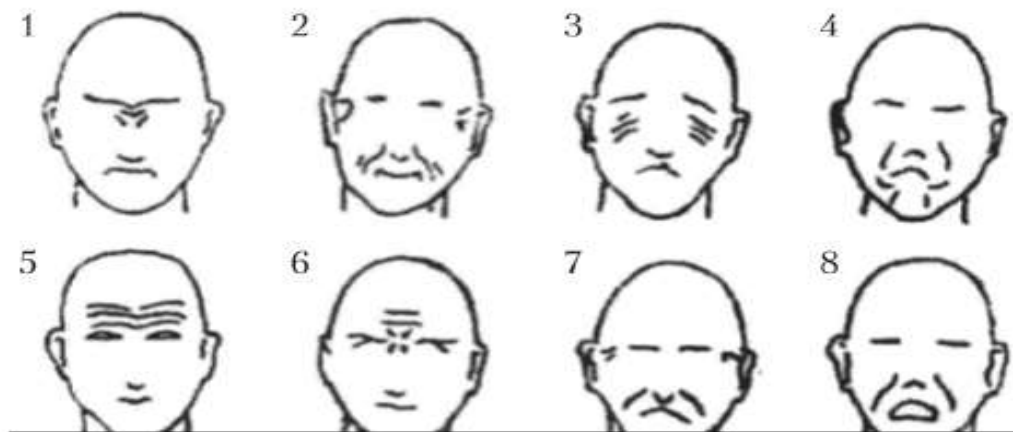


Рис. 1. Эмоциональные состояния

Ключ

Проверьте, правильно ли вы распознали эмоциональное состояние каждого лица. Правильные ответы:

- 1) внимание, удивление;
- 2) сомнение, недоумение;
- 3) недовольство, брезгливость;
- 4) отвращение;
- 5) агрессия, жестокость;
- 6) смех;
- 7) горе, печаль;
- 8) презрение.

Если вы правильно «прочитали» 6 и более рисунков, значит, вы внимательны, наблюдательны, хорошо различаете нюансы мимики, что предсказывает наличие у вас большого воспитательного потенциала. Вы хорошо сможете разобраться в психологии ребенка, вовремя заметить изменения в его поведении, проявите сочувствие и сопереживание.

Если вы «прочитали» 4-5 рисунков – это может говорить о том, что вы не всегда наблюдательны и внимательны по отношению к людям.

Если вы «прочитали» 3 и менее рисунка, это может свидетельствовать о том, что во время общения вас не интересует собеседник и его эмоциональное состояние, и вы прежде всего ориентированы на то, чтобы лидировать в общении и игнорировать мнение партнера по общению.

Задание 4. Тренинги

Тренинг 1. «Групповой коллаж»

В тренинге участвуют несколько групп по 5 — 7 человек. Содержание. «Групповой коллаж» предполагает коллективное выполнение участниками игры творческой композиции по совместно выбранной теме на склеенных листах бумаги общей площадью 2 — 3 м² с использованием всего комплекса изобразительных материалов. Путем групповой дискуссии выбирается тематика, отражающая актуальные для участников источники межличностных переживаний (например, «Работа в моей жизни»).

Длительность работы над коллажем — 30 мин. На этот период вводится запрет на обсуждение содержательной стороны создаваемой композиции. Когда коллаж будет готов, следует сфотографировать его, чтобы сохранить, и затем обсудить полученный результат.

По итогам работы каждый участник делает презентацию своего проекта, раскрывает вложенный в него смысл и делится общими впечатлениями от процесса коллективной работы и восприятия ее результата.

Тренинг 2. Командный тренинг «Башни»

Цель — отработка навыков невербального взаимодействия в команде. Необходимые материалы. Детали для детского конструктора, карточки с инструкциями по количеству участников (одну и ту же инструкцию можно использовать для более чем одной карточки).

Инструкции, которые следует написать на каждой карточке, — один из вариантов, приведенных ниже:

- 1) башня должна иметь высоту в 10 уровней;
- 2) башня должна быть не меньше 8 уровней в высоту;
- 3) башня должна быть не больше 15 уровней;
- 4) в строительстве можно использовать только белые, красные и желтые «кирпичики»;
- 5) башня должна быть построена только из белых и желтых кирпичиков;
- 6) каждый уровень должен быть единым по цвету;
- 7) шестой уровень башни должен быть желтым;
- 8) башню должны построить именно вы. Если за кирпичи возьмутся другие члены вашей команды, остановите их и настаивайте, что построите башню самостоятельно.

Время — 30 мин. Участвуют 12 — 30 человек.

Процедура проведения.

1. Участники делятся на группы по 5 — 7 человек, каждая группа получает некоторое количество деталей для конструктора.

2. Каждая команда должна построить башню, но во время работы нельзя разговаривать. Каждый участник получает инструкцию на карточке, которую нельзя показывать другим.

Задание 5. Психологический тест

Тест «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

К невербальным компонентам относят жесты, мимику, которые играют большую роль в процессе делового общения. Поэтому человеку необходимо знать, понимать и умело владеть невербальными компонентами. Данный тест поможет Вам определить уровень владения невербальными средствами в процессе общения.

Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.

4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.

5. Я часто бываю скован в движениях.

6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.

7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.

8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.

9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.

10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.

11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Ключ к тестовому заданию «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и теперь способны значительно облегчить Вашу профессиональную деятельность.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Активное и пассивное слушание.
2. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
3. Восприятие как сложная перцептивная деятельность. Виды перцептивных действий.
4. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления.
5. Деловое общение: спор.
6. Искусство деловых отношений.
7. Коллектив и личность.
8. Конструктивное общение. Контроль эмоций.
9. Конфликт и способы его разрешения.
10. Конфликты, возникающие внутри организации.
11. Межличностное общение.
12. Механизмы межличностного восприятия.
13. Невербальные средства общения
14. Общение как феномен культуры.
15. Общение. Структура и средства общения
16. Ораторское искусство.
17. Понимание в межличностном общении.
18. Правила поведения в общественных местах.
19. Проблемы профессиональной этики.

20. Психологические защиты. Барьеры в общении
21. Психология общения: определение и виды общения.
22. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
23. Стили общения.
24. Умение слушать.
25. Эмоции и язык.
26. Этика делового общения: руководители и подчиненные.
27. Этикет и межличностное общение.
28. Этические нормы в деловом общении.

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов к дифференцированному зачету

1. Предмет, методы и функции психологии общения
2. Виды общения
3. Средства общения
4. Коммуникативная сторона общения
5. Интерактивная сторона общения
6. Перцептивная сторона общения
7. Типы межличностного общения
8. Принципы психологии общения
9. Индивидуально-психологические особенности личности
10. Особенности этики и культуры делового общения
11. Понятие и сущность речевого этикета.
12. Принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность
13. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.).
14. Эпидейктическая речь, ее особенности и принципы ведения. Виды эпидейктической речи. Правила похвалы и порицания: за что, как. Мастерство комплимента.
15. Особенности делового общения по телефону: нормы этикета.
16. Деловая переписка: правила ведения и особенности оформления.
17. Особенности оформления электронного письма в деловой переписке.
18. Нормы и примеры писем международной деловой переписки.
19. Определение, виды и функции конфликта.
20. Структура конфликта, стратегии конфликтов.
21. Методы психологического исследования конфликта.
22. Способы разрешения конфликтов.
23. Определение невербальной коммуникации.

24. Функции невербальных сообщений.
25. Невербальные средства общения.
26. Кинесические особенности общения.
27. Проксемические особенности общения.
28. Особенности визуального контакта.
29. Паралингвистические особенности общения.

ИТОГОВОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

1. С каким периодом времени и с чьим именем связывают появление психологии как науки?

- а) первая половина 19в., В.Врум
- б) вторая половина 19 в., В.Вундт
- в) середина 19в., Д.Карнеги
- г) конец 19в., М.Вебер

2. Познавательный процесс психического отражения отдельных свойств предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств – это?

- а) внимание
- б) мышление
- в) ощущение
- г) память
- д) эмоция

3. Психический процесс направленности сознания на восприятие субъективно-избирательной информации – это?

- а) внимание
- б) мышление
- в) ощущение
- г) память
- д) эмоция

4. Психический процесс фиксации (запоминание), сохранения (ретенция), воспроизведения информации – это?

- а) внимание
- б) мышление
- в) ощущение
- г) память
- д) эмоция

5. Психический процесс установления сущностных связей предметов и явлений действительности, закономерностей устройства природы – это?

- а) внимание
- б) мышление
- в) ощущение
- г) память
- д) эмоция

6. Психофизиологическая реакция на значимое для потребностей индивида событие, которая выражается двигательными и вегетативными проявлениями – это?

- а) внимание
- б) мышление
- в) ощущение
- г) память
- д) эмоция

7. Процесс взаимодействия между людьми, состоящий в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения – это?

- а) коммуникация
- б) медиация
- в) общение
- г) конфликт

8. Информация, которая в межличностных контактах передается от одного человека или группы людей к другому человеку или группе людей относится к понятию:

- а) средства общения
- б) функция общения
- в) содержание общения
- г) структура общения
- д) цель общения

9. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения – это:

- а) средства общения
- б) функция общения
- в) содержание общения
- г) структура общения
- д) цель общения

10. Характеризуется выделением трех взаимосвязанных сторон: перцептивной, коммуникативной и интерактивной:

- а) средства общения
- б) функция общения
- в) содержание общения
- г) структура общения
- д) цель общения

11. Процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений имеет отношение к:

- а) средствам общения
- б) коммуникативной стороне общения
- в) интерактивной стороне общения
- г) содержанию общения
- д) перцептивной стороне общения

12. Процесс, состоящий во взаимном обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений и чувств имеет отношение к:

- а) средствам общения
- б) коммуникативной стороне общения
- в) интерактивной стороне общения
- г) содержанию общения
- д) перцептивной стороне общения

13. Процесс обмена действиями, т.е. организации межличностного взаимодействия, позволяющего партнерам по общению реализовать некоторую общую для них деятельность имеет отношение к:

- а) средствам общения
- б) коммуникативной стороне общения
- в) интерактивной стороне общения
- г) содержанию общения
- д) перцептивной стороне общения

14. Свод нравственных правил, с помощью которых определяется характер поведения руководителей и сотрудников в производственной деятельности – это:

- а) кодекс чести
- б) деловая этика
- в) практические навыки
- г) культура делового общения

15. Элемент общего морально-нравственного развития специалиста, который умеет продуктивно и бесконфликтно общаться с коллегами и партнерами, а также создавать благоприятную и дружескую атмосферу – это:

- а) кодекс чести
- б) деловая этика
- в) практические навыки
- г) культура делового общения

16. Выберите из перечисленного эталоны поведения для руководителя:

- а) работа над сплочением коллектива
- б) желание угодить и излишняя лесть не способствует улучшению отношений с начальством и коллективом
- в) способствовать и помогать руководству в формировании доброжелательного нравственного климата внутри организации
- г) замечания сотрудникам делать в соответствии с правилами, которые предписывают этика и культура делового общения внутри организации

17. Выберите из перечисленного эталоны поведения для подчиненного:

- а) работа над сплочением коллектива
- б) желание угодить и излишняя лесть не способствует улучшению отношений с начальством и коллективом
- в) способствовать и помогать руководству в формировании доброжелательного нравственного климата внутри организации
- г) замечания сотрудникам делать в соответствии с правилами, которые предписывают этика и культура делового общения внутри организации

18. Речевой этикет связан с:

- а) правилами поведения человека в обществе
- б) умением грамотно составлять деловые письма
- в) умением правильно говорить и уважительным отношением к обществу

19. Какие элементы включает формула речевого этикета?

- а) советуйся с людьми в процессе общения
- б) прежде чем что-то сказать хорошо подумай
- в) не переоценивай и не занижай свою подготовленность
- г) объективно оценивать свои деловые качества
- д) выбирай форму подачи информации
- е) оценивай последствия обратной связи

20. Вызов сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциональной и рациональной памяти связан с принципом:

- а) экспрессивный
- б) менторский
- в) конформистский
- г) доступный
- д) одухотворяющий
- е) конфронтационный
- ж) ассоциативный
- з) информационный
- и) интенсивный

21. Принцип, который находит свое выражение в эмоционально-напряженной речи выступающего, его мимике, жестах и позе, свидетельствующих о полной самоотдаче:

- а) экспрессивный
- б) менторский
- в) конформистский
- г) доступный
- д) одухотворяющий
- е) конфронтационный
- ж) ассоциативный
- з) информационный
- и) интенсивный

22. Какой эффект основывается на впечатлении о внешнем виде выступающего?

- а) эффект визуального имиджа
- б) эффект первых фраз
- в) эффект аргументации
- г) эффект квантового выброса информации
- д) эффект интонации и паузы
- е) эффект художественной выразительности
- ж) эффект релаксации

23. Сколько оптимально по времени должен длиться разговор по телефону в деловом общении?

- а) 30 минут
- б) 15-20 минут

в) 3-5 минут

г) 1 минуту

24. Когда можно звонить по телефону для проведения деловых переговоров?

а) в любое время

б) ранним утром

в) в рабочее время

г) в обеденный перерыв

25. Что включают в состав подписи при составлении электронного письма в деловой переписке?

а) имя, фамилию (иногда отчество), занимаемую должность,

б) свою подпись

в) домашний адрес

г) логотип компании и рабочие контакты (номера телефонов, адрес)

26. Какой шрифт наиболее часто используется в письмах при осуществлении деловой переписки?

а) Arial Narrow

б) Calibri

в) Times New Roman

г) Verdana

27. Под конфликтной компетентностью понимают: установление и поддержание относительно стабильной структуры внутригрупповых и межличностных отношений, интеграция и идентификация, социализация и адаптация, как индивидов, так и групп.

а) группообразование, установление и поддержание нормативных и физических параметров группы.

б) набор специальных знаний и умений по своевременному выявлению противоречий и выбору адекватных способов их разрешения.

в) создание и поддержание баланса сил и, в частности, власти, социальный контроль.

28. Под конфликтом следует понимать:

а) понимание.

б) соглашение.

в) столкновение.

г) конструирование

29. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его:

а) последствий.

б) причин.

в) факторов.

г) участников.

30. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это:

а) внутриличностный конфликт

б) межличностный конфликт

- в) внутригрупповой конфликт
- г) конфликт между личностью и группой

IV.МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче дифференцированного зачета в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному дифференцированному зачету экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается преподавателю.

- Преподавателю предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать ситуационные и кейс-задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является дифференцированный зачет. Дифференцированный зачет проводится в виде письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.

**Лист актуализации фонда оценочных средств по дисциплине
«Психология общения»**

**Фонд оценочных средств пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры**

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____

**Фонд оценочных средств пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры**

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____

**Фонд оценочных средств пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры**

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____

**Фонд оценочных средств пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании кафедры**

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____
