

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Малахова Светлана Петровна
Должность: Директор филиала
Дата подписания: 15.07.2026 17:29:01
Уникальный программный ключ:
cba47a2f4b9180af2546ef5354c4938c4a04716d

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный аграрный университет – МСХА
имени К.А. Тимирязева»

(ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева)
Калужский филиал

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

по дисциплине «СГЦ.06 Психология общения»
специальность: **35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной
техники и оборудования**
форма обучения: очная

Калуга, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень знаний, умений по дисциплине, предусмотренных ФГОС, направленных на формирование компетенций	5
2	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	6
3	Паспорт оценочных материалов по учебной дисциплине	7
4	Оценочные материалы в рамках текущего контроля по учебной дисциплине	10
4.1	Формы и методика проведения текущего контроля по учебной дисциплине.	10
4.2	Требования к подготовке студенческих работ в рамках текущего контроля.	10
4.2.1	Требования для написания реферата	10
4.2.2	Требования для составления устного сообщения	11
4.2.3	Требования для составления презентации	11
4.3	Критерии оценки студенческих работ в рамках текущего контроля	12
4.3.1	Критерии оценки реферата	12
4.3.2	Критерии оценки устных сообщений	12
4.3.3	Критерии оценки презентации	12
4.3.4	Критерии оценки выполнения доклада	13
4.4	Контрольно-оценочные средства по учебной дисциплине для текущего контроля	13
4.4.1	Тематика рефератов, сообщений	13
4.4.2	Темы презентаций	14
4.4.3	Тесты по отдельным темам дисциплины	15
4.4.4	Тесты для проведения рубежного контроля	18
5.	Оценочные материалы по учебной дисциплине для промежуточной аттестации	30
5.1	Формы и методика проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине. Критерии оценки знаний студентов по учебной дисциплине в рамках промежуточной аттестации	30
5.2	Контрольно-оценочные средства по учебной дисциплине для промежуточной аттестации	32
5.2.1	Вопросы для промежуточной аттестации	32
5.2.2	Примерные ситуационные задачи	32

1. Перечень знаний, умений по дисциплине, предусмотренных ФГОС, направленных на формирование компетенций

При изучении дисциплины «Психология общения» у студентов формируются следующие компетенции

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования

знаниями:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

и умениями:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является зачет.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих знаний и умений:

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины – взаимосвязь общения и деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Полнота ответов, точность формулировок; не менее 75 % правильных ответов. Не менее 75 % правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения терминологии.	Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирование; - оценка результатов самостоятельной работы (устного сообщения, реферата, подготовка конспекта учебного материала, составление плана ответа, оформление таблицы, решение ситуационных задач)
Перечень умений, осваиваемых в рамках учебной дисциплины		

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
---	--	--

3. Паспорт оценочных материалов по учебной дисциплине

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения *	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У 1, У 2, У 3 З 1, З 2, З 3	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК07	Раздел 1. Общение как многоплановый процесс	1, 2, 3	Устный опрос, тестирование, написание реферата, решение ситуационных задач	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.
У 1, У 2, З 1, З 2	ОК01-ОК07	Тема 1.1. Понятие и структура общения.	1, 2, 3	Устный опрос, написание реферата, решение ситуационных задач	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.
У 1, У 2, З 1, З 2	ОК01, ОК03, ОК05	Тема 1.2. Общение как обмен информацией	1, 2	Устный опрос, тестирование, написание реферата, решение ситуационных	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.

				задач	
У 1, У 2, У 3 З 1, З 2, З 3	ОК01, ОК02, ОК04	Тема 1.3. Невербальное общение	1, 2, 3	Устный опрос, тестирование, написание реферата, решение ситуационных задач	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.
У 1, У 2, У 3 З 1, З 2, З 3	ОК01, ОК03, ОК05	Тема 1.4. Общение как взаимодействие	1, 2	Устный опрос, тестирование, написание реферата, решение ситуационных задач	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.
У 1, У 2, З 1, З 2	ОК01, ОК03, ОК04, ОК05	Тема 1.5 Общение как восприятие людьми друг друга	1, 2, 3	Устный опрос, тестирование, написание реферата, решение ситуационных задач	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.
У 1, У 2, У 3 З 1, З 2, З 3	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК06, ОК07	Раздел 2. Аспекты общения	1, 2, 3	Устный опрос, подготовка устного сообщения, тестирование, решение ситуационных задач	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.
У 1, У 2, У 3 З 1, З 2, З 3	ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК07	Тема 2.1. Основы культуры речи	1, 2	Устный опрос, решение ситуационных задач	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.
У 1, У 2, У 3 З 1, З 2, З 3	ОК01, ОК02, ОК03, ОК 04, ОК05, ОК06,	Тема 2.2. Конфликт как способ неэффективного взаимодействия	1, 2,3	Устный опрос, подготовка устного сообщения, тестирование, решение	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.

	OK07			ситуационных задач	
У 1, У 2, У 3 З 1, З 2, З 3	OK01, OK02, OK 03, OK04, OK05, OK06, OK07	Раздел 3. Технология делового общения	1, 2, 3	Устный опрос, тестирование, подготовка устного сообщения, создание мультимедийно й презентации, решение ситуационных задач, написание реферата	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.
У 1, У 2, У 3 З 1, З 2, З 3	OK01, OK02, OK03, OK04, OK05, OK06, OK07	Тема 3.1. Универсальные этические нормы и психологически е принципы делового общения	1,2,3	Устный опрос, написание реферата	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.
У 1, У 2, У 3 З 1, З 2, З 3	OK01, OK02, OK03, OK04, OK06, OK07	Тема 3.2. Искусство самопрезентаци и	1,2	Устный опрос, подготовка устного сообщения, создание мультимедийно й презентации, решение ситуационных задач	Рубежный контроль. Зачет с оценкой.

*Уровни освоения дисциплины:

- 1 уровень – репродуктивный
- 2 уровень – реконструктивный
- 3 уровень – творческий

4. Оценочные материалы в рамках текущего контроля по дисциплине

4.1 Формы и методика проведения текущего контроля по дисциплине

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

Основные формы текущего контроля: опрос, подготовка устного сообщения, тестирование, написание докладов и рефератов, создание мультимедийной презентации, решение ситуационных задач.

Текущий контроль традиционно служит основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

Цель каждой формы контроля – зафиксировать приобретенные обучающимся в результате освоения учебной дисциплины знания, умения, способствующие формированию компетенций.

Формы устного контроля: опрос, оценка сообщения.

Формы письменного контроля:

Тесты – это простейшая форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями.

Контрольные работы по решению ситуационных задач дается для проверки знаний и умений обучающихся. Может занимать часть учебного занятия с разбором правильных решений на следующем занятии.

Доклад - одна из форм письменных работ, наиболее эффективная при освоении учебных дисциплин и формировании общих компетенций. Цель доклада состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Рефераты - форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении учебной дисциплины. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких источников по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

4.2 Требования к подготовке студенческих работ в рамках текущего контроля

4.2.1 Требования для написания реферата

В структуре реферата должны быть следующие части: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников, приложение. Во вводной части формулируются цель, задачи реферата и актуальность рассматриваемой темы. В заключительной части формулируются собственные выводы.

В списке литературы должны быть правильно и подробно оформлены выходные данные текстов, использованных при подготовке. Требуемый размер текста – от 15 до 20 машинописных страниц.

4.2.2 Требования для составления устного сообщения

Сообщение должно быть четким по структуре и ясным по содержанию, опирающимся на несколько источников для более полного получения информации. Для уяснения материала целесообразно составлять план выступления, затем писать текст. Все неизвестные термины должны быть разъяснены. При устном выступлении речь должна быть отчетливой, неторопливой. С помощью пауз, интонации должно быть акцентировано внимание на главной информации. Для привлечения внимания слушателей, уяснения сложных фрагментов темы необходимо найти, обдумать яркие примеры.

Основные критерии: правильность, т.е. соответствия языковым нормам; адекватность, т.е. соответствия содержания реальности; эффективность, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели. Само выступление должно состоять из трех частей – вступления (10% общего времени), основной части (75%) и заключения (15%).

4.2.3 Требования для составления презентации

1. Логичность представления текстового и визуального материала.
2. Соответствие содержания презентации выбранной теме и выбранному принципу изложения/рубрикации информации (хронологический, классификационный, функционально-целевой и др.).
3. Соразмерность (необходимая и достаточная пропорциональность) текста и визуального ряда на каждом слайде (не менее 50% - 50%, или на 10-20% более в сторону визуального ряда).
4. Комфортность восприятия с экрана (цвет фона; размер, яркость и контрастность графических и изобразительных объектов; размер и четкость шрифта).
5. Эстетичность оформления (внутреннее единство используемых шаблонов предъявления информации; упорядоченность и выразительность графических и изобразительных элементов).
6. Наличие анимационных и звуковых эффектов.

Для создания презентации рекомендуют использовать шрифты Arial или Times New Roman. Печатать информацию предпочтительно 24 кеглем без использования CapsLock Презентация должна быть выполнена в программе Power Point и включать не менее 20 слайдов. Презентация может иметь как одного автора, так и нескольких (в этом случае количество слайдов возрастает пропорционально количеству разработчиков).

4.3 Критерии оценки студенческих работ в рамках текущего контроля

4.3.1 Критерии оценки реферата

Оценка «отлично» предполагает, что работа оформлена правильно и аккуратно, в ней имеется четкая структура. Студент полностью понимает содержание, умеет показывать практическую значимость полученных знаний.

Оценка «хорошо» предполагает, что работа оформлена правильно и аккуратно, в ней просматривается структура. Студент понимает основное содержание, умеет показывать практическое применение полученных знаний.

Оценка «удовлетворительно» предполагает, что работа оформлена правильно, но имеют место пометки. В работе просматривается структура. Студент понимает основное содержание.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что в работе отсутствует четкая структура, материал изложен с ошибками, студент не понимает сущности темы.

4.3.2 Критерии оценки устных сообщений

Оценка «отлично» предполагает, что устное сообщение отличается последовательностью, логичностью и широкой базой аргументации. Студент отвечает на все задаваемые по теме вопросы.

Оценка «хорошо» предполагает, что устное сообщение отличается последовательностью, наличием некоторых аргументов. Студент понимает задаваемые вопросы, но ответы не отличаются полнотой.

Оценка «удовлетворительно» предполагает, что студент понимает основное содержание, но изложение отличается нелогичностью, студент слабо отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что студент не понимает сущности темы, допускает значительные ошибки при изложении материала, не выделяет главного, существенного в ответе.

4.3.3 Критерии оценки презентации

Оценка «отлично» предполагает, что студент сформулировал проблему. Содержание темы полностью раскрыто. Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняют информацию по теме. Выводы логичны, обоснованы, соответствуют целям и задачам. Работа целостна, логична, оригинальна. Оформление соответствует требованию эстетичности.

Оценка «хорошо» предполагает, что студент сформулировал проблему, проанализированы ее причины. Содержание темы в основном раскрыто. Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняют информацию по теме. Выводы в целом обоснованы, соответствуют целям и задачам. Работа оригинальна. Оформление соответствует требованию эстетичности.

Оценка «удовлетворительно» предполагает, что студент поверхностно показал проблему. Содержание темы недостаточно раскрыто. Иллюстраций

мало/слишком много, они не всегда соответствуют содержанию. Выводы не исчерпывают тему. Оформление частично соответствует требованию эстетичности.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что студент не выявил проблему. Содержание темы нераскрыто. Иллюстрации частично соответствуют содержанию. Выводы отсутствуют. Работа не отличается целостностью и оригинальна. Оформление не соответствует требованию эстетичности.

4.3.4 Критерии оценки доклада

Оценка «отлично» предполагает, что работа оформлена правильно и аккуратно, в ней имеется четкая структура. Студент полностью понимает содержание, умеет приводить примеры, ссылаться на суждения выдающихся ученых, владеет искусством аргументации. Работу отличает правильный язык, уместно используются фигуры речи.

Оценка «хорошо» предполагает, что работа оформлена правильно и аккуратно, в ней просматривается структура. Студент понимает основное содержание, владеет искусством аргументации.

Оценка «удовлетворительно» предполагает, что работа оформлена правильно, но имеют место помарки. В работе просматривается структура. Студент понимает основное содержание, слабо владеет искусством аргументации.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что в работе отсутствует четкая структура, материал изложен с ошибками, студент не понимает сущности темы.

4.4 Контрольно-оценочные средства по дисциплине для текущего контроля

4.4.1 Тематика рефератов, сообщений

(любую из данных тем студент может выбрать для написания сообщения, реферата)

1. Нравственно-религиозный прогресс сознания человека (по Л.Н. Толстому).
2. Коллективная рефлексология В.М. Бехтерева.
3. А. Ухтомский о доминанте психической деятельности человека.
4. Общение как коммуникация.
5. Переговоры как разновидность общения.
6. Макро- и микросреда личности.
7. Основные виды невербальных средств коммуникации.
8. Композиционное построение речи в деловом общении.
9. Этика А. Шопенгауэра.
10. Технология манипулятивного воздействия в деловом общении.
11. Приёмы саморегуляции эмоциональных состояний.

12. «Никомахова Этика» Аристотеля.
13. Оценка индивидуальных способностей к саморазвитию и саморегуляции.
14. Личное и общественное сознание: их взаимодействие и противоречия.
15. Ролевое поведение в деловом общении.
16. Общие этические принципы и характер делового общения.
17. Этические взгляды Платона.
18. Структура личности и практика делового общения.
19. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
20. Проблемы межличностного общения в трудах П. Лаврова, Н. Михайловского.
21. Нравственное учение И. Канта.
22. Основные категории этики.
23. Этикет и культура делового общения.
24. Профессиональная этика.
25. Профессиональная этика.

4.4.2 Темы презентаций

1. Категория совести в этике.
2. Добро и зло как категории этики.
3. Мораль как предмет этики. Понятие морали. Особенности функционирования морали.
4. Универсальный этикет делового общения.
5. Культура деловых отношений: разговор по телефону.
6. Ведение деловых переговоров руководителями.
7. Теория этикета и практика.
8. Правила поведения в Интернете.
9. Особенности этикета делового застолья.
10. Этика речевых коммуникаций.
11. Деловое общение: спор.
12. Устное публичное выступление: правила проведения.
13. Правила сервировки стола.
14. Сравнительный анализ делового этикета в различных странах.
15. Управление деловыми конфликтами.
16. Этика приема посетителей и подчиненных.
17. Этика владения голосом, речью.
18. Этикет одаривания и подарков.
19. Язык жестов и речь без слов.
20. Стресс и его особенности.
21. Профилактика нервно-психического утомления.
22. Конфликты в служебных отношениях.
23. Психология личности руководителя.
24. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.

25. Психологические особенности управленческой деятельности.

4.4.3 Тесты по отдельным темам дисциплины

Тест к теме «Искусство самопрезентации»

1. **Что из перечисленных эффектов воздействия апеллирует к бессознательному слушателей:**
 - А) Заражение
 - Б) Внушение
 - В) Подражание
 - Г) Убеждение
2. **Метод воздействия, основанный на логических приемах, к которым примешиваются социально-психологические давления разного рода - это:**
 - А) Заражение
 - Б) Внушение
 - В) Подражание
 - Г) Убеждение
3. **Какова правильная последовательность этапов подготовки к публичному выступлению: 1) составление плана; 2) сбор материала; 3) выбор темы; 4) написание текста?**
 - А) 3, 1, 2, 4;
 - Б) 3, 2, 1, 4;
 - В) 1, 3, 2, 4;
 - Г) 1, 2, 3, 4.
4. **Убеждающая речь не должна:**
 - А) содержать много цифрового материала;
 - Б) апеллировать к чувствам и эмоциям слушателей и воздействовать на их сознание;
 - В) учитывать конкретную ситуацию;
 - Г) строиться с учетом интеллектуальных способностей слушателей, их познавательных возможностей и интереса к теме.
5. **К традиционно хорошим зачинам не относится:**
 - А) цитата;
 - Б) извинение;
 - В) наглядный пример;
 - Г) пословица, афоризм.
6. **Среди вариантов допустимых концовок выделяют (выберите несколько вариантов ответа):**
 - А) иллюстрацию;
 - Б) благодарность за внимание;
 - В) извинение;
 - Г) призыв к действию.
7. **Правило публичного выступления «Не нарушай границ личной сферы!» передает смысл максимы:**
 - А) скромности;
 - Б) согласия;
 - В) симпатии;
 - Г) такта.
8. **Совокупность требований, которые предъявляются деловому человеку, соотносенных с его индивидуальными особенностями деловыми качествами – это:**
 - А) социальный имидж

Б) индивидуальный имидж

В) профессиональный имидж

9. **Знак внимания, оказанный человеку в ситуации, когда он объективно неуспешен, сделанный в виде прямого речевого высказывания и касающийся той области, в которой у него в данный момент затруднение — это:**

А) комплимент

Б) знак внимания

В) похвала

Г) поддержка

10. **Эмоциональная расположенность, направленное влечение к кому-либо, создающие необычно теплый психологический фон общения – это:**

А) уважение

Б) симпатия

В) доверие

Г) привязанность

Тест к теме «Понятие и структура общения»

1. Общение – это:

А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Под прямым общением понимается:

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

3. Массовое общение – это:

А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

4. По содержанию выделяют:

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) биологическое, социальное;

В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

5. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

В) жесты, мимику, пантомимику.

6. В структуре общения выделяют ... взаимосвязанные стороны общения:

А) 2;

Б) 3;

В) 4.

7. «Такесика» - это:

А) прикосновение людей друг к другу во время общения;

Б) визуальный контакт;

В) процесс передачи вербальной информации.

8. «Паралингвистика» - это:

А) организация пространства и времени коммуникативного процесса;

Б) визуальный контакт.

В) система вокализации.

9. Тип поведения «Соревнование» в конфликтной ситуации – это:

А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;

В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

10. Тип поведения «Приспособление» в конфликтной ситуации – это:

А) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;

Б) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

В) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

11. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

А) манипулятивное;

Б) деловое;

В) светское.

12. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...

А) аттракция;

Б) рефлексия;

В) идентификация.

13. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

А) эмоциональные;

Б) смысловые;

В) культурные.

14. Соотнесите стороны общения и их содержание:

1. Коммуникативная сторона	А) процесс восприятия человека человеком
2. Интерактивная сторона	Б) общение как процесс передачи информации
3. Перцептивная сторона	В) общение как взаимодействие партнеров

15. Соотнесите виды конфликта и их характеристики:

1. Внутриличный	А) столкновение интересов двух и более людей
2. Межличностный	Б) столкновение интересов двух групп
3. Межгрупповой	В) столкновение противоположно направленных мотивов одной личности

4.4.4 Тесты рубежного контроля по разделам учебной дисциплины

Рубежная контрольная точка по разделу 1

1. К видам компетентности не относят:

1. менеджерскую
2. профессиональную
3. коммуникативную
4. квалификационную

2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

3. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные

4. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

1. неформальное общение
2. деловое общение
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

5. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие
2. Коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

6. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. все ответы правильные

7. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

8. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

9. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям +
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

11. К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание

12. Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника
4. не принимайте позы обороны

13. Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу

14. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерефлексивное слушание
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание

15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные

16. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. интимная
2. социальная
3. личная

4. публичная

17. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

1. публичная
2. социальная
3. интимная
4. личная

47. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

1. интимная
2. личная
3. социальная
4. Публичная

18. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м
2. 0...0,5 м
3. 0,51...1,2 м
4. 1,21...3,6 м

19. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м
2. 0,51...1,2 м
3. более 3,6 м
4. 1,21...3,6 м

20. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая
2. слишком громкая
3. слишком медленная
4. неразборчивая

21. Речь состоящая из длинных фраз:

1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего

22. Неразборчивая речь:

1. снижает интерес у собеседника
2. плохо воспринимается по смыслу
3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

23. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. мимика
2. жесты
3. позы

4. жесты и позы

24. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
4. все ответы правильные

25. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность.

Рубежная контрольная точка по разделу 2

Вариант 1

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.

3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;

- б) столкновение;
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

9. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;

- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

15. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

Вариант 2.

1. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;

- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;**
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

3. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

4. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

5. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;

- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

6. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

7. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

8. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

9. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

10. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;

- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

11. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

12. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:

- а) «выигрыш – выигрыш»;
- б) «выигрыш – проигрыш»;
- в) «проигрыш – проигрыш»;
- г) «проигрыш – выигрыш»;
- д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

13. Внутриличный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

14. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы.

15. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

16. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

17. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

18. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

- а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
- в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;
- г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

19. Под конфликтами в сфере управления понимают:

- а) конфликт между субъектами и объектами управления;
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
- г) конфликты между руководителем и подчиненными;
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

20. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

Рубежная контрольная точка по разделу 3

1. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров
- в) Деловых интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. Атрибуцией называется:

- а) Стремление человека быть в обществе других людей
- б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

4. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера – адресата
- б) Духовные идеалы партнера – адресата
- в) Потребности и склонности партнера – адресата

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- в) Устной речи

6. Все люди делятся на:

- а) Сенсорики и интуиты
- б) Экстраверты и интроверты
- в) оба варианта верны

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами

- б) Зрительными образами
- в) Аудиальными образами

9. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно – психологических сил манипулятора

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +
- б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) Убеждения
- б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения
- в) Расположения

13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные

14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные
- б) Риторические
- в) Альтернативные

15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их

содержательной значимости для решения деловой проблемы

в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) Такетика

б) Проксемика, кинесика

в) оба варианта правильные

17. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) Поза, мимика

б) Рукопожатие

в) Покашливание

18. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации

б) Утаивание информации

в) Дозирование информации

19. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

20. Мишени манипулятивного воздействия – это:

а) Структурные уровни психики манипулятора

б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие +

в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

5. Оценочные материалы по дисциплине для промежуточной аттестации

5.1 Формы и методика проведения промежуточной аттестации по дисциплине. Критерии оценки знаний студентов по дисциплине в рамках промежуточной аттестации

Рубежные контрольные точки (РКТ) по дисциплине определены в виде итогового теста после изучения каждого раздела по дисциплине. Всего предполагается провести 3 РКТ.

Если студент не выполняет задания в рамках рубежного контроля на «хорошо»/ «отлично», то проходит промежуточную аттестацию в традиционной форме. Зачет проводится на последнем занятии в виде устного ответа на 1 вопрос и решение одной ситуационной задачи. Во время проведения зачета в аудитории одновременно присутствует не более 5 студентов. На подготовку к ответу дается не более 15 минут. Далее – один студент отвечает, остальные готовятся.

Критерии оценки качества знаний студентов в рамках промежуточной аттестации

Оценка «5» (отлично) выставляется, если студент показывает:

- глубокие знания по теоретическим вопросам, владеет основными понятиями, терминологией;
- умения правильно, без ошибок выполнять практические задания;

Таким образом, прослеживается сформированность соответствующих компетенций, т.к. ответ полный, доказательный, четкий, грамотный.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если студент показывает:

- глубокие знания по теоретическим вопросам, владеет основными понятиями, терминологией, но допускает отдельные незначительные неточности в формулировках, определениях и т.п.;
- умения выполнять практические задания, но допускает отдельные незначительные ошибки;

В целом ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, т.е. прослеживается сформированность соответствующих компетенций.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если студент показывает:

- знания по теоретическим вопросам, владеет основными понятиями, терминологией, но допускает ошибки;
- умения частично выполнять практические задания;

В целом прослеживается сформированность соответствующих компетенций, однако ответ недостаточно последователен, доказателен, грамотен.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если студент не показывает:

- знания по теоретическим вопросам, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе;
- умения правильно, без ошибок выполнять практические задания;

Таким образом, ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки, т.е. компетенции не сформированы.

5.2 Контрольно-оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации

5.2.1 Вопросы для промежуточной аттестации Примерные вопросы к зачету (ОК 01-07)

1. Понятие и характеристика общения.
2. Виды потребностей в общении.
3. Стороны общения.
4. Функции общения.
5. Сущность делового общения.
6. Культура делового общения.
7. Трансактная теория Э.Берна.
8. Основы кинесики в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики.
10. Основные закономерности такесики.
11. Основные закономерности паралингвистики.
12. Особенности речевой культуры.
13. Публичное выступление: подготовка и проведение.
14. Особенности ведения спора.
15. Стили и виды слушания.
16. Барьеры в общении.
17. Характеристика этапов деловой беседы.
18. Стратегия и тактика деловых переговоров.
19. Технология ведения переговоров.
20. Общая характеристика совещаний и собраний.
21. Понятие коллектива и его функции.
22. Лидер и руководитель.
23. Стил и методы руководства.
24. Сущность и структура конфликта.
25. Стратегии разрешения конфликта.
26. Особенности телефонного общения.
27. Документы делового общения.
28. Понятие имиджа делового общения.
29. Характеристика эмоций.
30. Профилактика и преодоления стресса.

5.2.2 Примерные ситуационные задачи (ОК 01-07)

1. Вы – сотрудник фирмы по производству косметики. Для того, чтобы увеличить объем продаж менеджер вашей компании предложит написать на тюбике, что это новый вид товара, который обладает чудодейственным эффектом омоложения, благодаря новейшим технологиям, хотя товар остался тем же самым. Как вы отнесетесь к его предложению?

2. Ваш партнер по бизнесу предлагает не заплатить по контракту поставщикам продукции, так как прибыль, полученная в результате реализации этой продукции, оказалась гораздо ниже предполагаемой. Как вы отреагируете?
3. Вы – сотрудник аптекарской фирмы. Вы закупили крупную партию медикаментов. Вдруг до вас дошла информация, что часть из них поддельная, хотя при закупке вам были предоставлены соответствующие документы. Найти тех, кто продал вам фальшивку, уже не удалось. Как вы поступите: умолчите и реализуете продукцию, не задумываясь о последствиях, или уберете их из продажи, понеся немалые убытки?
4. Вы – владелец ателье по пошиву кожаных изделий. Вы только что выполнили заказ на эксклюзивную модель кожаного пиджака. Но через неделю заказчик пришел и продемонстрировал, что кожа «осыпалась» и пиджак пришел в негодность. Как вы поступите?
5. Ваш подчиненный расположил новую коллекцию товара в торговом зале. Как Вам кажется, он сделал это бестолково и безвкусно. Сообщите ему об этом так, чтобы он сам захотел это переделать.
6. Вы сочли, что Ваш подчиненный постоянно ходит на работу в давно вышедших из моды костюмах. Предложите ему изменить стиль одежды.
7. Сотрудники привыкли заходить в ваш кабинет без стука и предупреждения, в том числе во время переговоров с клиентами и отвлекают вас. Поговорите с сотрудниками, чтобы решить ситуацию.
8. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
9. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

10. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
11. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. Как бы вы поступили на месте руководителя?
12. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
13. Сотрудник вашей компании прокомментировал деятельность вашей фирмы телеканалу, не имея на это полномочий. Информация в сюжете была искажена, видео увидел генеральный и дал вам нагоняй. Вам предстоит разговор с сотрудником. Как вы решите ситуацию?
14. Уборщица, пожилая женщина, часто во время важных совещаний входит с ведром и тряпкой «чтобы быстро помыть». Поговорите с уборщицей, чтобы эта ситуация больше не повторялась.
15. Очень красивая, явно пользующаяся вниманием генерального директора секретарша постоянно печатает письма с грамматическими ошибками. Вы считаете, что это портит впечатление о фирме. Найдите способ сказать об этом директору.
16. Еще вчера вы с удовольствием обсуждали с сотрудниками своего начальника. И вдруг он неожиданно уволился, и вас назначили на его место. Как вы поведете себя, зная, что думают про начальство ваши подчиненные?
17. Ваш конкурент по бизнесу на время выбыл из строя из-за тяжелых семейных обстоятельств. У вас есть прекрасный шанс «съесть его». Как вы поступите? Ваш конкурент по бизнесу на время выбыл из строя из-за тяжелых семейных обстоятельств. У вас есть прекрасный шанс «съесть его». Как вы поступите?

18. Вы – начальник фирмы, в которой торговые агенты (так сложилось) только мужчины. Вдруг к вам на собеседование приходит женщина, квалификация которой, явно выше ваших агентов. Возьмете ли вы ее на работу?
19. В вашей фирме работает несколько сотрудников преклонного возраста, которые уже не справляются с объемом работы. Но до пенсии им еще не хватает года-двух. Как вы поступите?
20. Вы работаете в табачной компании, точно зная, что курение вызывает рак. Как вы поступите, если вам будет предложена другая, но менее оплачиваемая работа?
21. Сотрудники привыкли заходить в ваш кабинет без стука и предупреждения, в том числе во время переговоров с клиентами и отвлекают вас. Поговорите с сотрудниками, чтобы решить ситуацию.
22. У вашего подчиненного постоянно бардак на столе, грязные кружки с чаем, булочки, бумаги в пятнах от кофе. Подчиненному многократно делали замечания коллеги, но ничего не меняется. Примите меры.
23. Вы выяснили, что подчиненный неверно отгрузил продукцию клиенту и скрыл от вас это, хотя по должностной инструкции обязан был это сделать. Выясните что произошло и предложите меры, чтобы эта ситуация не повторилась в будущем.
24. У вас много дел перед юбилеем фирмы, и необходимо еще купить дорогой подарок директору. Единственный сотрудник, который может за ним съездить, водитель отдела снабжения, у которого тоже есть своя работа. Как вы решите ситуацию?
25. Вам стало известно, что у Вашего подчиненного только что произошла серьезная неприятность (угнали машину, поссорился с женой или начальством, сорвалась сделка, подсунули фальшивую валюту и т.д.). Что Вы ему скажете?
26. Новый сотрудник впервые вышел на работу в торговый зал. У Вас две минуты до важного совещания. Проинструктируйте новичка, как вести себя с покупателями.
27. Вам кажется, что Ваш подчиненный неточно ответил на вопросы покупателя по поводу новых поступлений товара и клиент ушел неудовлетворенным. Что Вы ему об этом скажете?

28. В Вашей фирме не приняты сверхурочные работы, не предусмотрена система их оплаты. Но сегодня – экстренная ситуация. Попросите Вашего подчиненного остаться после работы.
29. Ваш подчиненный опоздал на назначенную встречу с клиентом. Вы узнали об этом от недовольного клиента. Выясните, в чем дело.
30. Ваш подчиненный расположил новую коллекцию товара в торговом зале. Как Вам кажется, он сделал это бестолково и безвкусно. Сообщите ему об этом так, чтобы он сам захотел это переделать.