

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 12.10.2023 12:47:20
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
КОММУНИКОЛОГИИ И ПСИХОЛОГИИ



Е.А. Никитина

« 30 » 08 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Психология деловых коммуникаций

Гостиничное дело

Курск – 2023

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Тема № 1 «Теоретические основы психологии деловых коммуникаций. Деловая коммуникация»

1. Опишите теоретические основы психологии деловых коммуникаций.
2. Какой вклад в развитии психологии деловых коммуникаций внесли отечественные и зарубежные ученые: Г. Н. Соколовой, Н. Я. Данилевского, Г. М. Кочетова, Л. Н. Когана, И. М. Моделя, Т. Дж. Спейнса, Н. Я. Марра.
3. Что такое деловая коммуникация?
4. Опишите структуру общения, его функции.
5. Опишите коммуникативную сторону общения.
6. Каким образом происходит искажение информации в процессе общения?
7. В чем заключается общение по «горизонтали» и по «вертикали»?

Тема № 2 «Основы делового общения. Правила письменной коммуникации»

8. Опишите основные формы делового общения.
9. Опишите особенности деловой беседы.
10. Организация и проведение деловых переговоров, совещаний, конференций.
11. Тактика и поведения при переговорах.
12. Создание благоприятного социально-психологического климата во время переговоров.
13. Регулирование эмоциональных состояний в процессе делового общения и ведения переговоров.
14. Виды переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее.
15. Правила письменной коммуникации.
16. Особенности оформления деловых писем, соглашений, договоров. Требования к оформлению деловой документации.

Тема № 3 «Особенности устной коммуникации. Этикет деловой коммуникации»

17. Особенности устной коммуникации.
18. Вербальное и невербальное общение.
19. Способы эффективного общения.
20. История ораторского искусства.
21. Особенности общения лектора с аудиторией.
22. Публичное устное выступление: подготовка выступления, основные этапы.
23. Композиционное построение речи.
24. Поведение в ходе выступления.
25. Подготовка к программному выступлению. Формы подготовки устных выступлений
26. Универсальные этические нормы и психологические принципы профессионального общения.
27. Этика, мораль, нравственность в деловом общении.

Тема № 4 «Общение с иностранными партнерами. Имидж и самопрезентация в деловом общении. Общение в деловом конфликте»

28. Общение с иностранными партнерами.
29. Особенности национальных традиции и обычаев.
30. Эффективное взаимодействие с партнерами
31. Личность как субъект деловых коммуникаций.
32. Структура личности.
33. Развитие личности.
34. Я-концепция.
35. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
36. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
37. Создание имиджа. Качества, необходимые для создания имиджа.
38. Имидж и поведение.
39. Модель поведения как составляющая имиджа.
40. Этикетные и стратегические модели поведения. Модели поведения в официальном и неофициальном общении. Критерии выбора модели поведения.
41. Структура имиджсоставляющих: визуальное восприятие человека, интеллектуальное восприятие человека, статусное восприятие человека, социальный фон, влияние интерьера. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации.
42. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации. Самопрезентация как средство воздействия
43. Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия. Виды конфликтов.
44. Конфликты в организациях как основной вид деловых конфликтов.
45. Особенности общения в конфликтной ситуации. Типы поведения личности в конфликте.
46. Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в коллоквиуме по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «**удовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. «Теоретические основы психологии деловых коммуникаций. Деловая коммуникация»

1. Психология – это наука _____
2. Сознание – это _____
3. Соотнесите направления современной психологической науки с предметами их исследования:

1. Психоанализ	А. Поведение
2. Бихевиоризм	Б. Познавательные процессы
3. Когнитивная психология	В. Бессознательное
4. Гуманистическая психология	Г. Личность, индивидуальность

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, В, Г.

- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 -

4. Что понимается под этикетом?

- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
- б) культурная и правильная речь;
- в) правила поведения за столом;
- г) умение избегать конфликтов.

5. Кто первым в соответствии с правилами этикета должен приветствовать другого в следующих парах:

- а) подчиненный начальника;
- б) старший младшего;
- в) женщина мужчину;
- г) пожилой мужчина девушку.

6. Из приведенных примеров выберите тот, который соответствует этическому запрету на некоторые ответы и вопросы в телефонном разговоре:

- а) «Лады, договорились. Пока»;

б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»;

в) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

7. Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:

а) вежливость, тактичность.

б) принципиальность, беспрекословность;

в) упорство, настойчивость.

8. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

а) да;

б) нет;

в) только для некоторых организаций.

9. Вербальное общение осуществляется при помощи:

а) слов;

б) жестов;

в) мимики.

10. Выберите верное определение:

а) деловая этика представляет собой совокупность принципов поведения людей.

б) деловая этика представляет собой поведение людей в конфликтных ситуациях.

в) деловая этика представляет собой совокупность способов воздействия на других людей.

11. Какие два полярно противоположных типа современных предпринимателей выделил Х. Андерсен, П. Шихирев?

а) «акула» и «дельфин»;

б) «оптимист» и «пессимист»;

в) «лжец» и «правдолюбец».

12. Структура общения представлена:

а) тремя компонентами;

б) двумя компонентами;

в) пятью компонентами.

13. Какой вид дистанции считается приемлемым для делового общения?

а) социальная дистанция;

б) интимная дистанция;

в) личная дистанция.

14. Межгрупповой конфликт – это:

а) конфликт между формальными группами коллектива, между неформальными группами, а также между формальными и неформальными группами;

б) конфликт между личностью и группой;

в) конфликт между двумя людьми.

15. В каком случае конфликты становятся затяжными?

а) если связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями;

б) если участники конфликта не имеют серьезных претензий друг к другу;

в) если взаимное непонимание быстро осознается.

Тема № 2 «Основы делового общения. Правила письменной коммуникации»

16. Установите соответствие между понятиями и определениями:

1. Общение – это...	А. Исследование психических процессов и состояний при помощи их реальных или идеальных, прежде всего математических, моделей
2. Моделирование - это...	В. Проводится с участием ученого в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение
3. Включенное наблюдение ...	С. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия, и понимание другого человека

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, С.

1 -

2 -

3 -

17. Что подразумевают под понятием «деловой этикет»?

а) правила поведения партнеров в отношении друг с другом при организации и проведении деловых контактов;

б) совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;

в) правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах на дипломатических приемах, визитах, переговорах.

18. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

а. служебной сфере

- b. сфере общения
- c. процессе взаимодействия
- d. личном плане.

19. Специфической особенностью делового общения является...

- a. неограниченность во времени
- b. регламентированность
- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

20. Деловой этикет включает в себя группы правил

- a. нормы, взаимодействие равных по статусу
- b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- c. требования руководителя к высшему управленческому звену
- d. приказы подчиненного для руководителя.

21. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает

- a. соблюдение нейтралитета
- b. нарушение правил этикета
- c. понимание другого человека
- d. представление себя другому человеку.

22. Служебные контакты должны строиться на...

- a. партнерских началах
- b. взаимном интересе
- c. личной выгоде
- d. корыстном интересе.

23. По способу обмена информацией различают деловое общение:

- a. печатное
- b. устное деловое общение
- c. письменное
- d. Приказное.

24. Устные виды делового общения разделяются на...

- a. монологические
- b. групповые
- c. письменные
- d. Печатные.

25. Письменные виды делового общения – это...

- a. отчет, справка
- b. докладная, акт
- c. объяснительные записки
- d. многочисленные служебные документы.

26. Переговоры - обсуждение с целью...

- a. приятного времяпрепровождения
- b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
- c. выяснение отношений
- d. навязывания своих условий сделки.

27. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

- a. компетентности
- b. тактичности и доброжелательности
- c. грубости и резкости
- d. конфликтности, возбудимости.

28. Важным элементом деловой беседы является умение...

- a. говорить
- b. молчать
- c. слушать
- d. Критиковать.

29. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- a. развернутый
- b. однозначный
- c. двусмысленный
- d. Неопределенный.

30. Наиболее распространенной формой делового общения является...

- a. монолог
- b. общение группой
- c. диалоговое общение
- d. Молчание.

Тема 3 «Особенности устной коммуникации. Этикет деловой коммуникации»

31. Установите соответствие:

Уровень потребностей	Примеры потребностей
1. Потребность в самоактуализации	А. пища, вода, сон
2. Потребность в уважении	Б. стабильность, порядок, зависимость, защита, свобода от страха
3. Потребность в любви и принадлежности	В. семья, дружба
4. Потребность в безопасности	Г. компетентность, достижение успеха
5. Физиологические потребности	Д. реализация своих целей

32. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения
- c. четкость изложения
- d. жесткость в разговоре.

33. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- a. невербальной
- b. вербальной
- c. рефлексивной
- d. Нерефлексивной.

34. Деловые беседы часто проходят...

- a. на улице
- b. в формальной обстановке

- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке.

35. Деловая беседа может...

- a. предварять переговоры
- b. вредить переговорам
- c. быть их составной частью
- d. способствовать конфликтной ситуации.

36. Первым этапом переговорного процесса может быть...

- a. ультиматум
- b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- c. обсуждение претензий
- d. встреча экспертов.

37. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

- a. сопровождать речь поговорками
- b. говорить медленно, четко формулируя мысли
- c. говорить большой объем материала
- d. учитывать реакцию партнеров.

38. Овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей

- a. менеджеров
- b. воспитателей детского сада
- c. обходчиков путей
- d. Экономистов.

39. Общение всегда есть диалог ...

- a. одного человека с другим
- b. наедине с собой
- c. человека с машиной
- d. технических устройств.

40. Профессиональное общение руководителя зависит от...

- a. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- b. установок и ценностей руководителя
- c. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- d. все ответы верны.

41. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

- a. вышестоящее руководство
- b. работники
- c. партнеры
- d. организация в целом.

42. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

- a. персоналом
- b. высшим руководством
- c. подрядчиками
- d. Клиентами.

43. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

- a. противоположных
- b. конфликтных
- c. любовных
- d. Нестандартных.

44. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- a. собственные
- b. оппонентов
- c. тех, кто их поддерживает
- d. тех, кто поддерживает оппонентов.

45. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

- a. организация и коррекция деятельности работников
- b. мотивирование деятельности подчиненных
- c. обеспечение представительства группы
- d. все ответы верны.

Тема 4 «Общение с иностранными партнерами. Имидж и самопрезентация в деловом общении. Общение в деловом конфликте»

46. Выход из конфликта предполагает –

- a. эскалацию конфликта
- b. игнорирование ситуации
- c. определение причины конфликта
- d. поиск путей решения конфликта.

47. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

- a. с заранее планируемым эффектом и результатом
- b. происходящую случайно
- c. с непланируемым заранее эффектом и результатом
- d. носящую информативный характер.

48. Деловая беседа...

- a. характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- b. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- c. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- d. отличается разнообразием обсуждаемых тем.

49. Преимущества деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...

- a. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
- b. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
- c. ощущением собственной слабости в решении проблем
- d. непониманием всех участников процесса.

50. Для достижения оптимального эффекта в процессе делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

- a. авантюризм

- b. профессиональный уровень
- c. малоопытность
- d. полномочия и сферу ответственности.

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

- a. своему коллективу
- b. делу
- c. политике
- d. Искусству.

52. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- a. умению спорить
- b. способности к общению
- c. внешнему виду
- d. невнимательности к говорящему.

53. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила делового этикета:

- a. собеседование должно начаться в назначенное время
- b. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- c. приглашенный должен опоздать на встречу
- d. секретарь не должен быть в курсе дела.

54. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:

- a. заранее знакомится с заявленной анкетой
- b. использует подготовленную план-схему
- c. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
- d. все ответы верны.

55. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:

- a. времени
- b. комфортности
- c. цели
- d. Методу.

56. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

- a. выяснить детали проблемной ситуации
- b. получить информацию для решения проблемы
- c. использовать власть для наказания виновных
- d. наложить штрафные санкции.

57. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры _____ делятся _____ на:

- | | | | |
|----|-------------|---|----------------|
| a. | ошибочные | и | безошибочные |
| b. | деловые | и | дружеские |
| c. | официальные | и | неофициальные. |

58. Какие условия необходимо соблюдать для достижения успешности общения?

- a) коммуникативная заинтересованность, коммуникативная компетентность, настроенность на мир адресата

- б) потребность в общении, глубина знакомства, эмоциональный фон
- в) коммуникативные намерения и ожидания, опыт взаимодействия, понимание невербального языка.

59. Как называется общение, которое преследует цель, не связанную с получением, удовлетворения от самого акта общения?

- а) деловое
- б) межличностное
- в) целевое.

60. Какова основная задача делового общения?

- а) продуктивное сотрудничество
- б) налаживание межличностных контактов
- в) поиск «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

61. Что составляет содержание делового общения?

- а) обсуждение социально-значимой проблемы
- б) внутриличностный мир субъектов общения
- в) удовлетворение потребности в общении.

62. Какие признаки характерны для делового общения?

- а) обмен социально-значимой информацией
- б) решение проблем, связанных с внутренним миром субъекта общения
- в) обсуждение проблем межличностного общения.

63. Какие из данных видов взаимодействий является коммуникацией?

- а) связь между компьютерными системами
- б) телефонная связь между индивидами
- в) разговор матери с сыном.

64. Какие из данных видов взаимодействий является общением?

- а) телефонная связь между индивидами
- б) связь между компьютерными системами
- в) связь человека и машины.

65. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь
- б) мимика
- в) взгляд.

66. Какие средства общения являются невербальными?

- а) мимика и жесты
- б) устная речь
- в) письменная речь.

67. Какие три стороны включает структура общения?

- а) коммуникация, перцепция, интеракция
- б) информация, восприятие, понимание
- в) интерпретация, понимание, восприятие.

68. Как называется общение, которое преследует цель, не связанную с получением, удовлетворения от самого акта общения?

- а) деловое
- б) межличностное
- в) целевое.

69. Какова основная задача делового общения?

- а) продуктивное сотрудничество
- б) налаживание межличностных контактов
- в) поиск «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

70. Что составляет содержание делового общения?

- а) обсуждение социально-значимой проблемы
- б) внутриличностный мир субъектов общения
- в) удовлетворение потребности в общении.

71. Какие признаки характерны для делового общения?

- а) обмен социально-значимой информацией
- б) решение проблем, связанных с внутренним миром субъекта общения
- в) обсуждение проблем межличностного общения.

72. Какие из данных видов взаимодействий является коммуникацией?

- а) связь между компьютерными системами
- б) телефонная связь между индивидами
- в) разговор матери с сыном.

73. Какие из данных видов взаимодействий является общением?

- а) телефонная связь между индивидами
- б) связь между компьютерными системами
- в) связь человека и машины.

74. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь
- б) мимика
- в) взгляд.

75. Какие средства общения являются невербальными?

- а) мимика и жесты
- б) устная речь
- в) письменная речь.

76. Какие три стороны включает структура общения?

- а) коммуникация, перцепция, интеракция
- б) информация, восприятие, понимание
- в) интерпретация, понимание, восприятие.

77. Какие три компонента можно выделить в коммуникационном взаимодействии?

- а) когнитивный, эмотивный, конатативный
- б) коммуникативный, эмоциональный, интерактивный
- в) компетентностный, поведенческий, эмоциональный.

78. Какие условия необходимо соблюдать для достижения успешности общения?

- а) коммуникативная заинтересованность, коммуникативная компетентность, настроенность на мир адресата

- б) потребность в общении, глубина знакомства, эмоциональный фон
- в) коммуникативные намерения и ожидания, опыт взаимодействия, понимание невербального языка.

79. Дайте определение понятия «коммуникативная сторона общения»

- а) общение как обмен информацией
- б) общение как взаимодействие
- в) общение как восприятие людьми друг друга.

80. Дайте определение понятия «интерактивная сторона общения»

- а) общение как взаимодействие
- б) общение как обмен информацией
- в) общение как восприятие людьми друг друга.

81. Дайте определение понятия «перцептивная сторона общения»

- а) общение как восприятие людьми друг друга
- б) общение как взаимодействие
- в) общение как обмен информацией.

82. Какое средство доступа к информационным ресурсам является сегодня наиболее распространенным и эффективным

- а) компьютерные сети
- б) библиотека
- в) СМИ.

83. Термин «коммуникация» появился в научной литературе

- а) в начале XX в.
- б) в начале XXI в.
- в) в конце XIX в.

84. Как называют посредника между пользователем и продавцом информации?

- а) дилер
- б) вендор
- в) продюсер.

85. Как называется интерактивный диалоговый режим получения информации?

- а) онлайн
- б) телефон
- в) конференция.

86. Какие виды речи используются в деловой коммуникации?

- а) устная, письменная, аффективная
- б) выразительная, декламационная, публичная
- в) громкая, тихая, внутренняя.

87. Какие существуют разновидности устной речи?

- а) монолог, диалог, полилог.
- б) внешняя, внутренняя, аффективная
- в) выразительная, декламационная, публичная.

88. Выберите определение деловых коммуникаций

- а) процесс взаимодействия, направленный на организацию и оптимизацию различных видов деятельности
- б) процесс передачи информации от одного человека к другому
- в) процесс межличностного взаимодействия между сотрудниками.

89. Укажите составляющие содержания психологического блока науки «деловая коммуникация»

- а) проблемы социально-психологических механизмов межличностного общения
- б) проблемы делового этикета
- в) проблемы генетических оснований экономического поведения.

90. Дайте определение кинесики как невербального средства общения

- а) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- б) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- в) пространственная ориентация партнеров в момент общения.

91. Дайте определение такесики как невербального средства общения

- а) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- б) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- в) пространственная ориентация партнеров в момент общения.

92. Дайте определение экстралингвистики как невербального средства общения

- а) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- б) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- в) ритмико-интонационные стороны речи.

93. Дайте определение просодики как невербального средства общения

- а) ритмико-интонационные стороны речи
- б) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- в) пространственная ориентация партнеров в момент общения.

94. Дайте определение проксемики как невербального средства общения

- а) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- б) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- в) ритмико-интонационные стороны речи.

95. Укажите, какой стороне общения незнакомых людей характерны такие психологические механизмы, как эмпатия, рефлексия, идентификация

- а) перцептивная
- б) коммуникативная
- в) интерактивная.

96. Укажите синонимичное определение модели речевой коммуникации

- а) модель акта общения
- б) модель акта рече понимания
- в) модель акта рече порождения.

97. Назовите виды, составляющие модель межличностной коммуникации
- линейная, транзакционная, интерактивная
 - горизонтальная, вертикальная, диагональная
 - восходящая, нисходящая, параллельная.
98. Укажите факторы, способствующие коммуникативной заинтересованности
- глубина знакомства, степень социальной зависимости, эмоциональный фон
 - время знакомства, благонадежность, близость мировосприятия
 - апперцептивный фон, согласие «внимать», жизненный опыт.
99. Укажите факторы, влияющие на настроенность на мир адресата
- близость апперцепционной базы коммуникантов
 - степень социальной зависимости
 - знание норм и правил общения.
100. Определите суть понятия «коммуникативная компетентность»
- определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими
 - умение выбора коммуникативного подхода и адекватного восприятия
 - знание социокультурных и речевых норм, стереотипов речевого взаимодействия.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо

69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале:
выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Ролевая игра « Психология делового общения»

1. Подготовка и проведение деловых переговоров.

2. **Цель деловой игры** - закрепление теоретического курса «Деловое общение» и приобретение навыков проведения деловых встреч, собраний, совещаний и других мероприятий, при которых необходим контакт с аудиторией.

3. **Участники игры:** студенты

4. **Установка.**

Ведущий проводит беседу о важности умения проведение делового общения , опытным путем студенты попытаются выяснить динамику и методы ведения переговоров.

5. **Анализ проведенной игры.**

Преподаватель предлагает обсудить следующие вопросы:

– Какие умения проведение делового общения были предусмотрены ?

– Какие, на ваш взгляд, интересные, новые методы и особенности делового общения были проявлены участниками игры?

– Как нужно было себя вести тем участникам, которым не удалось понять этикет и культуру поведения делового человека?

6. **Ожидаемые результаты:** формирование у обучающихся навыков делового общения.

Критерии оценки:

- 1 балл выставляется обучающемуся, если демонстрируется знание технологий делового общения

- 2 балла выставляется обучающемуся, если очевидно умение оперировать основы психологии воздействия в сфере деловых отношений.

- 3 балла выставляется обучающемуся, если результат собеседования показывает его способность эффективно оценивать делового совещания, а также демонстрирует навыки работы с информацией по технологии урегулирования конфликтов.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Белая акация» в г. Курске. Сотрудница гостиницы, Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на работу мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». Вопросы для анализа ситуации: Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Престиж» г. Курска. В Вашем коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер Петров С.. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Петров С., как Вам сообщили, против предстоящих перемен. Проанализируйте ситуацию. Разработайте стратегию взаимодействия администратора и неформального лидера. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера: уволить несогласного лидера; проигнорировать его мнение; привлечь на свою сторону; прочее (обосновать).

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре истории и социально-культурного сервиса в ЮЗГУ. К Вам за помощью обратились две девушки выпускного курса вуза: Татьяна и Светлана. Сейчас преддипломная практика, до защиты дипломной работы остается один месяц. Девушки стали очень эмоциональные, нервные, но все равно стараются иногда отдыхать. Вот только в их комнате общежития в последнее время происходит необычное поведение их однокурсницы Валентины. Она встает «ни свет, ни заря», садится читать книжки, часто по многу часов подряд не встает со стула. Питается кое-как, всухомятку. Почти никуда не выходит, ни с кем не общается. Стала раздражительной, недоброжелательной, хотя раньше она была доброй и приветливой. Но из-за усталости, Валентина плохо запоминает учебный материал, путает информацию. Все трое учатся приблизительно одинаково, но Татьяна и Светлана уже заканчивают написание своих дипломных работ, а у Валентины написана только половина ее работы. Татьяна и Светлана просят у Вас совет, как помочь Валентине,

так как в последнее время она стала плохо выглядеть: бледная, измученная, с «синяками» под глазами. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Что Вы скажите Валентине, как ей изменить свое поведение? Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Престиж» г. Курска. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Оцените решение руководителя для предотвращения конфликта: 1) руководитель принял ошибочное и несправедливое решение о повышении в должности Ирины, что будет провоцировать дальнейший конфликт; 2) руководитель не должен был переводить Сергея в отдел Ирины. Для прекращения конфликта Сергеем нужно уволиться или перевестись в другой отдел; 3) руководителю следовало бы вмешаться сразу. Ирина и Сергей должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии; 4) руководитель должен был корректно указать Ирине и Сергею на то, что они повели себя непрофессионально, неэтично.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Белая акация» в г. Курске. В вашу гостиницу после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существуют? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Представьте, что Вы работаете администратором гостиницы «Престиж» г. Курска. В одном из отделов гостиницы работали две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылалась на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось дodelывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадил Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации. Проанализируйте ситуацию. Что бы Вы сделали на месте руководителя? Какие методы управления предприятием можно использовать? Есть ли ошибки в решениях руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре истории и социальнокультурного сервиса в ЮЗГУ. Доцент кафедры Тамара М. хотела бы спокойно, планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим руководителем. Как правило, бывает так, что она хорошо работает, наработывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с руководителем (с нижними звеньями этого не происходит), какое-то время доказывает свою точку зрения, но часто эмоционально (то, что ей кажется элементарным, не понимается руководителем), и тогда она разворачивается и уходит. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно добиваться своего. Проанализируйте ситуацию. Какие методы саморегуляции поведения Вы бы посоветовали Тамаре?

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Представьте, что Вы работаете специалистом по организации и управлению научно-исследовательскими разработками в Юго-Западном государственном университете. Ваши обязанности весьма однообразны, но в то же время Вы не отвечаете за конечный результат, так как наряду с другими сотрудниками выполняете работу по поручению руководителя информационного отдела. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела и вносите его в информационную базу, составляете список работников и передаете все данные своему руководителю. Таким образом, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться с работы по личным делам, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата

работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия: по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения должности, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми обязанностями, которые у Вас уже есть; официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой; оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата. Проанализируйте ситуацию. Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Представьте, что Вы работаете начальником отдела научно-исследовательских исследований в Курском государственном университете. Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная Ольга М., которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в университете больше года, и свои обязанности выполняет качественно. Первое время она была очень увлечена и часто приходила даже раньше на работу. А в последнее время Вы стали замечать, что она опаздывает почти каждый день. Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть профессиональные правила, исполнения которых требуют, прежде всего, от Вас. Пару раз ей было сделано замечание, что следует все же вовремя приходить, хотя бы, потому что это прописано в трудовом договоре. Вы предупредили, что будете оформлять все письменно и составлять служебные записки об ее опозданиях. Сегодня 14 января: прошло два месяца с того момента, как Вы сделали замечание. Тогда сотрудница согласилась с Вами и пообещала, что ситуация изменится. Но все осталось так же. Для сегодняшнего разговора Вы собрали данные об ее опозданиях (таблица 1). Кроме того, Вы планировали повысить ее в должности, но теперь думаете, следует ли это делать.

Таблица 1. - График опозданий Ольги М.

Дата	День недели	Опоздания
12 ноября	Пятница	12 минут
22 ноября	Вторник	22 минуты
30 ноября	Понедельник	19 минут
6 декабря	Вторник	14 минут
11 января	Среда	15 минут
13 января	Пятница	12 минут

Проанализируйте ситуацию. Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника в должности? Составьте план беседы с сотрудницей. Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Престиж» г. Курска. Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Проанализируйте ситуацию: 1. Что означает данная поза? 2. Какова может быть причина такого поведения партнера? 3. Какие действия Вы предпримете?

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом

краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.