

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 14.03.2023 12:02:08  
Уникальный программный ключ:  
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий кафедрой  
коммуникологии и психологии

  
Е.А. Никитина

«11» февраля 2022 г.

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

Психология общения  
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология  
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2022

# **1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

## **1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ**

### **Тема 1: Общение как социально-психологический феномен**

1. Назовите основные понятия, описывающие процесс межличностного и делового общения.
2. Какие проблемы рассматриваются в рамках «Психологии общения»?

### **Тема 2: Общение как восприятие и понимание людьми друг друга**

1. В чем проявляется перцептивная сторона общения?
2. Как обеспечить верное понимание и восприятие партнера по взаимодействию?

### **Тема 3: Общение как коммуникация**

1. В чем проявляется коммуникативная сторона общения?
2. Каковы условия эффективной коммуникации?

### **Тема 4: Общение как взаимодействие между людьми**

1. Назовите психологические условия эффективного взаимодействия?
2. Опишите процесс взаимодействия с точки зрения транзактного анализа Э. Берна.

### **Тема 5: Межличностная коммуникация. Психология взаимоотношений в малой группе**

1. Охарактеризуйте механизм возникновения дружеских отношений.
2. В чем заключается процесс групповой динамики?

### **Тема 6: Психологические основы ведения беседы**

1. Определите основные барьеры общения в процессе ведения беседы.
2. Назовите часто используемые манипуляции в общении и укажите способы их преодоления.

### **Тема 7: Технологии общения**

1. Что такое «технология общения»?
2. Назовите и охарактеризуйте важнейшие технологии общения.

### **Тема 8: Личность и общение**

1. Какие индивидуальные психологические особенности личности оказывают наибольшее влияние на процесс общения?
2. Назовите основные коммуникативные качества личности.

### **Тема 9: Культура общения**

1. Сформулируйте основные правила культуры общения.
2. Определите психологические требования к эффективному имиджу.

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе 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.

## **1.2 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ**

### **Тема 1. Общение как социально-психологический феномен**

Ситуационная задача 1. К конфликтологу на консультацию пришла мама семнадцатилетнего сына, которая считала, что сын плохо к ней относится, из-за чего между ним и матерью происходили постоянные конфликты. Он поздно возвращался домой, игнорировал ее замечания и просьбы, много времени проводил с людьми, которые ей совсем не нравились. Женщина попросила специалиста поговорить с сыном, считая, что на него должен повлиять авторитетный человек, профессионал. Она сказала, что у нее слабое сердце, и дальше она просто не выдержит этого противостояния. Конфликтолог согласился на ее просьбу, если она приведет молодого человека на прием.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

## **Тема 2. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга**

Ситуационная задача 2. «Со мной вместе в одном отделе работает Иванов А.М. Он человек возбудимый, склонный к преувеличению и додумыванию фактов, любит критиковать окружающих, придирается к мелочам. Ему нравится командовать другими, при этом он легко впадает в гнев, долго помнит обиды. Мне приходится с этим человеком тесно взаимодействовать при решении профессиональных задач. Как мне нужно себя вести, чтобы наше взаимодействие было более конструктивным?»

Определите акцентуацию характера Иванова А.М. Какая стратегия поведения его коллеги будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

## **Тема 3. Общение как коммуникация**

Ситуационная задача 3. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе исследование удовлетворенности сотрудников работой. Организация переживала кризисный период, люди были обеспокоены, выявились проблемы, на которые руководству нужно было реагировать. Результаты тестирования показали высокий уровень неудовлетворенности сотрудников по целому ряду показателей. Узнав результаты диагностики, руководитель попросил конфликтолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в лучшем свете, чем они были на самом деле. Конфликтолог выполнил просьбу руководителя.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

## **Тема 4. Общение как взаимодействие между людьми**

Ситуационная задача 4. На консультацию к конфликтологу пришла женщина, которая хотела прекратить длительный и трудный конфликт со своим начальником. Начальник был тираном, а она чувствовала себя пойманной в ловушку жертвой. Слушая ее историю, конфликтолог был переполнен сочувствием к ней и негодованием в адрес ее руководителя. Выслушав клиентку, он сказал: «Я Вам помогу. Я научу Вас действовать так, что Ваш начальник будет вынужден уволиться, потому что таким как он нельзя работать с людьми». Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

## **Тема 5. Межличностная коммуникация. Психология взаимоотношений в малой группе**

Ситуационная задача 5. «В нашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно».

Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?

## **Тема 6. Психологические основы ведения беседы**

Ситуационная задача 6. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе социометрическое исследование, которое позволяло

выявить социально-психологический статус и межличностные предпочтения каждого сотрудника. Руководителя организации интересовал подчиненный А., который пользовался достаточно большим авторитетом в кругу своих коллег и оказывал влияние на их мнение. Руководитель попросил конфликтолога предоставить ему данные об этом сотруднике, поскольку считал, что его влияние на других носит не совсем позитивный характер, и даже иногда подрывает авторитет руководства. Исходя из интересов дела, конфликтолог предоставил руководителю запрашиваемую информацию. Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

### **Тема 7. Технологии общения**

Ситуационная задача 7. К конфликтологу за консультацией обратилась молодая пара. Женаты, живут вместе с родителями мужа. В беседе выясняется, что свекровь невестку невзлюбила, постоянно провоцирует конфликты по различным поводам. Выяснение подробностей протекания конфликтов между двумя женщинами показало, что попытки конструктивно разрешить ситуацию результата не давали. Тогда конфликтолог посоветовал молодоженам поискать возможность жить отдельно от родителей. Оцените предложение специалиста с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

### **Тема 8. Личность и общение**

Ситуационная задача 8. «Я являюсь руководителем отдела. В коллективе, которым я руковожу, недавно появился сотрудник, который у многих вызывает раздражение. Он очень самоуверенный человек, является приятелем директора и сыном богатых родителей, а в нашем отделе основную массу составляют люди не очень высокого достатка. Он вежлив, хорошо знает свое дело, но это не меняет отношение к нему. Он как-будто «белая ворона», и почти каждый его поступок интерпретируется в коллективе негативно». Какие действия руководителя отдела и нового сотрудника будут способствовать налаживанию благоприятной психологической атмосферы в трудовом коллективе?

### **Тема 9. Культура общения**

Ситуационная задача 9. «В нашем коллективе работает Н.П. Она старательна, хорошо знает свою работу, хотя работает на этом месте недавно. Проблемы возникают тогда, когда нужно выполнять ответственные задания. Н.П. предпочитает либо не участвовать в этом, либо участвовать минимально. Это связано с тем, что она очень переживает, если что-то не получается, боится подвести или разочаровать коллег. Ситуация усугубляется тем, что коллектив в основном мужской, а Н.П. родом из каких-то южных областей, где традиционно женщины признают право принятия ответственных решений за мужчинами. Поведение Н.П. уже начинает вызывать недовольство, ведь в трудовом коллективе у нас все равны. Как нам следует вести себя в этой ситуации?»  
Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному профессиональному взаимодействию с Н.П.?

Ситуационная задача 10. «В нашем коллективе есть сотрудник, который совершенно лишен чувства такта. Он часто дает советы, когда их не просят, заводит разговор, не интересуясь у собеседника тем, есть ли у него время и желание поговорить; задает неуместные, очень личные вопросы. Сам он считает себя человеком общительным и доброжелательным, и не замечает того, что его манера поведения раздражает коллег». Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения при общении с ним будет конструктивной?

**Шкала оценивания: 5 – балльная.**

**Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):**

**5 решения**

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:**

**5 баллов** выставляется обучающемуся, если задача решена и правильно 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.

### **1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

**Тема 1: Общение как социально-психологический феномен**

**Вариант 1.**

1. Вербальное общение характеризуется:

- а) речью;
  - б) жестами;
  - в) мимикой.
2. Как называется функция общения, которая непосредственно или косвенно осуществляет влияние с целью изменения или сохранения мнения собеседника-.....
3. Соотнесите стороны общения и их содержание.
- |                    |   |
|--------------------|---|
| А) Коммуникативная | 1) обмен знаниями и действиями              |
| Б) Интерактивная   | 2) восприятие друг друга в процессе общения |
| В) Перцептивная    | 3) обмен информацией между людьми           |
4. Стил ь общения, который задаётся культурой, в которой живёт человек, называется:
- а) ритуальный;
  - б) традиционный;
  - в) этикетный
5. Биологическое общение – это \_\_\_\_\_

#### Вариант 2

1. Мотивационное общение направлено на:
- а) получение в результате каких-либо ценных благ или денежных средств;
  - б) формирование в личности потребности в контакте с людьми;
  - в) получение необходимой информации для собственного совершенствования.
2. Экспрессивная функция общения проявляется \_\_\_\_\_
3. Соотнесите области психологии и то, что они изучают:
- |               |   |
|---------------|---|
| А) Проксемика | 1) изучает мимику, жестику, пантомимику                 |
| Б) Такесика   | 2) изучает расположение объектов общения в пространстве |
| В) Кинесика   | 3) изучает прикосновения                                |
4. Как называется функция общения, которая непосредственно или косвенно осуществляет влияние с целью изменения или сохранения мнения собеседника?
- а) функция социального контроля;
  - б) манипулирующая функция;
  - в) регулирующая.
5. Стил ь общения, который задаётся культурой, в которой живёт человек, называется:
- а) ритуальный;
  - б) традиционный;
  - в) этикетный.

## Тема 2. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга

### Вариант 1

1. Фактор превосходства при первом впечатлении регулирует включение восприятия по следующей схеме:
- а) положительное отношение к нам вызывает тенденцию к приписыванию партнеру положительных свойств и отбрасыванию, игнорированию отрицательных;
  - б) если партнер лучше нас в чем-то значимом для нас, мы склонны к его общей переоценке, и наоборот;
  - в) чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях.
2. Каузальная атрибуция – это:
3. Соотнесите ряд эффектов в процессе действия механизма стереотипизации с их значениями:

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| А) хало-эффект                  | 1) стремление усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений   |
| Б) эффект снисхождения          | 2) грубое обобщение, оценка в черно-белых красках  |
| В) эффект центральной тенденции | 3) тенденция связывать характеристику одной черты характера с другими свойствами человека              |
| Г) эффект ореола                | 4) слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков   |
| Д) эффект контраста             | 5) склонность приписывать негативные свойства своего характера, а также мотивы своего поведения другим |
| Е) эффект проекции              | б) склонность подчеркивать противоположные своим положительным чертам черты окружающих                 |

4. Эмпатия – это:

- а) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта
- б) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому
- в) способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место

Вариант2

1. Фактор привлекательности при первом впечатлении обеспечивает реализацию следующей схемы:

- а) чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях;
- б) положительное отношение к нам вызывает тенденцию к приписыванию партнеру положительных свойств и отбрасыванию, игнорированию отрицательных;
- в) если партнер лучше нас в чем-то значимом для нас, мы склонны к его общей переоценке, и наоборот.

2. Идентификация – это:

3. Соотнесите жесты с их значениями:

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| А) жест готовности, агрессии   | 1) руки на бедрах                        |
| Б) уверенность и превосходство | 2) здороваясь, подает руку ладонью вниз  |
| В) лидер по натуре             | 3) здороваясь, подает руку ладонью вверх |
| Г) мягкий, безвольный человек  | 4) сжатые руки за спиной                 |

4. Рефлексия – это:

- а) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта;
- б) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению;
- в) умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника к нам; это способность позитивно расположить, настроить его по отношению к нам.



### Тема 3: Общение как коммуникация Вариант 1

1. Процесс делового общения – это:

- а) обмен информацией;
- б) стремление понять особенности собеседника;
- в) обмен мнениями.

2. Фонетический барьер непонимания – это \_\_\_\_\_

3. Соотнесите между собой виды занятости и время, которое они примерно занимают в процессе делового общения:

А) слушание 1) 35%

Б) говорение 2) 16%

В) чтение 3) 40%

Г) письмо 4) 9%

4. Вербальное общение характеризуется:

- а) речью;
- б) жестами;
- в) мимикой.

5. Нереплексивное слушание – это:

- а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться;
- б) способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей;
- в) предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

Вариант 2.

1. Коммуникативный барьер - это:

- а) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий;
- б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению;
- в) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.

2. Резюмирование – это \_\_\_\_\_

3. Соотнесите между собой понятия и их определения:

А) активное слушание 1) слушание с сопереживанием

Б) эмпатическое слушание 2) слушание, предполагающее анализ и рефлексиию смысла высказываний

В) пассивное слушание 3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться

4. Экспрессивная функция общения проявляется \_\_\_\_\_

5. Перефразирование – это:

- а) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями;
- б) стремление показать собеседнику, что понимаем его чувства;

в) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания.

#### Тема 4. Общение как взаимодействие между людьми

Вариант 1

1. Теорию транзактного анализа предложил:

- а) Э. Берн;
- б) З. Фрейд;
- в) Р. Чалдини.

2. Манера поведения человека, правила уступчивости и вежливости в обществе - это:

3. Расположите зоны пространственной территории человека от меньшей к большей:

- а) личная зона
- б) публичная зона
- в) социальная зона

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

4. Особое состояние общественного сознания и поведения, когда назревший кризис не выявляется, а конфликт переходит в тупиковую ситуацию:

- а) коммуникационный конфликт;
- б) затяжной конфликт;
- в) социальная напряженность

5. Практическое значение этикета состоит в том, что:

- а) он дает возможность без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости;
- б) он регулирует межличностные конфликты на почвах расовой, национальной и других видов неприязни;
- в) сочетает правила поведения в заранее определенных ситуациях с рациональностью содержания.

Вариант 2

1. Особое состояние общественного сознания и поведения, когда назревший кризис не выявляется, а конфликт переходит в тупиковую ситуацию:

- а) коммуникационный конфликт;
- б) затяжной конфликт;
- в) социальная напряженность.

2. Вид конфликта, когда работой группы руководит слабый начальник, который, имея цели, не справляется с препятствиями на пути к их достижению- это....

3. Соотнесите названия и сущность межличностных методов решения конфликтов:

- |                |   |
|----------------|---|
| А) Уклонение   | 1) открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, удобного для обеих сторон |
| Б) Сглаживание | 2) удовлетворение интересов другой стороны путем ущемления собственных интересов                  |

4. Характер отношений между субъектами конфликта, характеризующийся однозначностью позиций, негативных по своему содержанию, деструктивным эмоциональным фоном:

- а) взаимно положительные;
- б) взаимно отрицательные;
- в) односторонне отрицательные

5. «Каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям» - этот принцип делового этикета называется:

- а) эффективность;

- б) рациональность;
- в) целесообразность.

**Тема 5. Межличностная коммуникация.  
Психология взаимоотношений в малой группе**

**Вариант 1**

1. На каких критериях основана классификация межличностных отношений Н. Н. Обозова?
  - а) знакомство, приятели, товарищи, друзья, любовь, супруг, родственники;
  - б) пол, возраст, национальность;
  - в) глубина отношений, избирательность в выборе партнера, функции отношений.
2. Социальная роль – это \_\_\_\_\_
3. Соотнесите процессы групповой динамики с их определениями:

А) Развитие группы	1) Выработка групповых правил и ценностей
Б) Нормообразование	2) Изменение поведения или установки личности в результате реального или воображаемого деления группы
В) Групповое давление	3) Совокупность процессов, которые означают собой движение группы от стадии к стадии
Г) Конформизм	4) Взаимодействие группы на мнение индивидов
4. Дружеские отношения характеризуются:
  - а) социальной и профессиональной деятельностью;
  - б) устойчивостью, определенным взаимным доверием;
  - в) общностью интересов, целей, взаимной привязанностью.

**Вариант 2**

1. Социальный статус обуславливается:
  - а) позицией человека в определенной социальной системе;
  - б) внешним обликом и поведением;
  - в) установками, мотивами, ценностной ориентацией.
2. Социальная установка – это \_\_\_\_\_
3. Укажите уровни развития группы последовательно от низшего к высшему.
  - а) Группа-ассоциация
  - б) Диффузная группа
  - в) Коллектив
  - г) Группа-кооперация
- 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_
4. Социальные установки формируются:
  - а) под влиянием людей;
  - б) на основе личного опыта;
  - в) под влиянием людей и на основе личного опыта.
5. Если на доводы последовали возражения оппонентов, то:
  - а) Оставайтесь при своём мнении, будьте уверены в своих доводах
  - б) Не задайте вопросы
  - в) Выслушайте сразу несколько возражений

**Тема 6. Психологические основы ведения беседы**

**Вариант 1**

1. Какие ошибки часто допускаются в процессе деловой подготовки:
  - а) стремление придать беседе дружеский характер;
  - б) неготовность к встрече;
  - в) незнание предмета предстоящей беседы.
2. Фиксация договоренности - это \_\_\_\_\_
3. Соотнесите методы начала беседы и их определения.
 

А) Метод снятия напряжения	1) используется необычный вопрос, сравнение, личные впечатления
Б) Метод прямого подхода	2) непосредственный переход к делу, без вступления
В) Метод стимулирования воображения	3) собеседник говорит несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
Г) Метод зацепки	4) постановка ряда вопросов, которые будут рассматриваться в беседе с целью пробуждения интереса
4. Фазы аргументации можно перефразировать, как:
  - а) Фаза передачи информации
  - б) Вторая фаза деловой беседы
  - в) Фаза результата
5. Деловая беседа – это \_\_\_\_\_

#### Вариант 2

1. Что для начала необходимо сделать участникам, чтобы деловая беседа состоялась:
  - а) Продумать, какой будет результат в конце
  - б) Провести свои аргументы
  - в) Составить план беседы
2. Фаза аргументации – это \_\_\_\_\_
3. Структура деловой беседы.
  - а) Постановка проблемы и передача информации
  - б) Аргументация
  - в) Анализ результатов
  - г) Принятие решения
- 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_
4. Чтобы шансы на успешный исход деловой встречи возросли, нужно придерживаться следующей рекомендации:
  - а) Попробуйте задать вопрос такой, чтобы он был большим и смог заинтересовать участников беседы
  - б) Употребляйте слова с двойным значением, но нечасто, ведь вы можете запутать участников
  - в) Попробуйте кратко изложить свои мысли
5. Для достижения аргументации важно:
  - а) Просто перечислить аргументы
  - б) Оперировать ясными и точными понятиями
  - в) В аргументации должны присутствовать сложные понятия

### Тема 7. Технологии общения

#### Вариант 1

1. Оптико-кинетические средства общения – это:
  - а) жесты;
  - б) паузы;

- в) логичность речи;
- г) мимика.
- 2. Психогенетика - это наука о \_\_\_\_\_
- 3. Соотнесите техники и приемы психологии общения с их авторами:
  - А) подстройка к собеседнику с помощью позы и дыхания 1) Э. Берн
  - Б) умение говорить с человеком о том, что ему интересно 2) Д. Карнеги
  - В) учет Я-состояния в общении 3) М. Эриксон
- 4. Конгруэнтность общения – это:
  - А) соответствие вербальных и невербальных проявлений личности;
  - Б) подстройка собеседников друг под друга;
  - В) выбор адекватных способов воздействия на партнера.
- 5. 94. В основе технологии Т. Гордона лежит:
  - а) концепция «владения проблемой»;
  - б) технология подлинного общения;
  - в) трансактный анализ.

#### Вариант 2

- 1. Кто является автором «технологии спонтанности»:
  - а) В. Райх;
  - б) Э. Берн;
  - в) Ф. Перлз.
- 2. Трансактный анализ – это:
- 3. Соотнесите направления в практической психологии с их создателями:
  - А) Гештальттерапия 1) М. Эриксон
  - Б) Неподчинительный гипноз 2) Р. Бэндлер
  - В) Нейролингвистическое программирование 3) Ф. Перлз
- 4. Нейролингвистическое программирование – это \_\_\_\_\_
- 5. В каком году в нашей стране появилась группа ТА:
  - а) 1988 г.;
  - б) 1990 г.;
  - в) 1986 г.

### Тема 8. Личность и общение

#### Вариант 1

- 1. Кем введено понятие акцентуация характера:
  - а) К. Леонгард;
  - б) А.Г. Шмелев;
  - в) М.В. Водунов.
- 2. Экстраверт - это \_\_\_\_\_
- 3. Соотнесите между собой коммуникативные свойства и их проявления.
  - А) эмпатия 1) соответствие вербальных и невербальных проявлений личности
  - Б) коммуникабельность 2) способность к сопереживанию
  - В) конгруэнтность 3) способность к установлению контактов
- 4. Мотив-долг - это:
  - а) общение, реально мотивированное соображениями и чувствами чести, совести, мировоззрения;

- б) общение, мотивы которого осложнены или психологически обусловлены биологическими, материальными или иными потребностями личности;
  - в) общение на основе склонностей людей.
5. Что составляет ядро коммуникативной структуры:
- а) коммуникативные свойства;
  - б) коммуникативная мотивация;
  - в) коммуникативные способности.

#### Вариант 2

1. Коммуникативный потенциал - это:
- а) часть структуры личности, проявляющаяся в общении;
  - б) система социально - психологических свойств, обеспечивающих тот или иной характер общения;
  - в) устойчивые характеристики особенностей поведения человека в сфере общения.
2. Коммуникативная структура личности - это \_\_\_\_\_
3. Соотнесите между собой виды поддержки в межличностном общении и их характеристики.
- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| А) Эмоциональная поддержка    | 1) Получение нужных сведений об окружающем мире и о том, как лучше всего строить свои отношения |
| Б) Информационная поддержка   | 2) Проявление любви, заботы, симпатии близких людей   |
| В) Инструментальная поддержка | 3) Физическая или материальная помощь, которая приносит ощутимую пользу                         |

4. Эпилептоидная акцентуация - это \_\_\_\_\_
5. Для дистимной акцентуации характерно:
- а) быстрая утомляемость, раздражительность;
  - б) чрезмерная подчинённость и зависимость от мнения окружающих;
  - в) пониженное настроение, склонность к депрессии, сосредоточенность на мрачных сторонах жизни.

### Тема 9. Культура общения

#### Вариант 1

1. Культура общения – это:
- а) установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов;
  - б) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений;
  - в) совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям;
  - г) элемент речевого этикета, которым завершается любой вид речевого общения.
2. Этикет – это \_\_\_\_\_
3. Расположите зоны пространственной территории человека от меньшей к большей:
- а) личная зона
  - б) публичная зона
  - в) социальная зона
- 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_
4. Дипломатический \_\_\_\_\_ протокол \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ этикет \_\_\_\_\_ отличаются \_\_\_\_\_
- 
5. Что регламентирует деловой этикет?
- а) поведение людей;

- б) общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей;
- в) поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей.

## Вариант 2

1. Формы прощания, как и формы приветствия, могут быть:

- а) деловыми и неофициальными;
- б) вербальными и невербальными;
- в) экспрессивно и эмоционально окрашенными.

2. Обращение выполняет несколько функций. Главная из них

3. Соотнесите между собой понятия и их определения:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| А) активное слушание     | 1) слушание с сопереживанием   |
| Б) эмпатическое слушание | 2) слушание, предполагающее анализ и рефлексию смысла высказываний             |
| В) пассивное слушание    | 3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться |

4. Что обычно называют имиджем?

- а) нравственную безупречность;
- б) не столько визуальную привлекательность, сколько полноту доверия, душевную расположенность к людям;
- в) сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих.

5. Речевой этикет предусматривает несколько зачинов, которые обусловлены ситуацией. Какие ситуации наиболее типичны?

- а) торжественная, скорбная, рабочая (деловая);
- б) скорбная, рабочая (деловая);
- в) торжественная, скорбная

## 2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

#### 1. Вопросы в закрытой форме

1.1 Вербальное общение характеризуется:

- а) речью;
- б) жестами;
- в) мимикой.

1.2 Как называется функция общения, которая непосредственно или косвенно осуществляет влияние с целью изменения или сохранения мнения собеседника?

- а) функция социального контроля;
- б) манипулирующая функция;
- в) регулирующая.

1.3 Какой уровень общения предполагает неформальность и раскрепощённость?

- а) примитивный;
- б) игровой;
- в) духовный.

1.4. Стиль общения, направленный к взаимному познанию и самопознанию: а) познавательный;

- б) гуманистический;
- в) мотивационный.

1.5. В психологии общения выделяют её стороны при характеристике:

- а) структур;
- б) функций;
- в) уровней.

1.6. Как называется общение, направленное на развитие и самосовершенствование?

- а) сознательное;
- б) познавательное;
- в) когнитивное.

1.7. Характеристика императивного стиля:

- а) задаётся культурой, в которой живёт человек;
- б) авторитарная, директивная форма взаимодействия, целью которой является достижение контроля над поведением друга, над его установками;
- в) скрытое влияние на собеседника с целью контроля поведения.

1.8. Примитивный уровень общения подразумевает случай, когда:

- а) человек не хочет или не может настроить себя на контакт, ему не интересно, что говорит визави;
- б) собеседник шутит и говорит на не серьёзные темы, даёт советы;
- в) собеседник открывает свою душу.

1.9. Мотивационное общение направлено на:

- а) получение в результате каких-либо ценных благ или денежных средств;
- б) формирование в личности потребности в контакте с людьми;
- в) получение необходимой информации для собственного совершенствования.

1.10. Силь общения, который задаётся культурой, в которой живёт человек, называется:

- а) ритуальный;
- б) традиционный;
- в) этикетный.

1.11. Фактор превосходства при первом впечатлении регулирует включение восприятия по следующей схеме:

- а) положительное отношение к нам вызывает тенденцию к приписыванию партнеру положительных свойств и отбрасыванию, игнорированию отрицательных;
- б) если партнер лучше нас в чем-то значимом для нас, мы склонны к его общей переоценке, и наоборот;
- в) чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях.

1.12. Фактор привлекательности при первом впечатлении обеспечивает реализацию следующей схемы:

- а) чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях;
- б) положительное отношение к нам вызывает тенденцию к приписыванию партнеру положительных свойств и отбрасыванию, игнорированию отрицательных;
- в) если партнер лучше нас в чем-то значимом для нас, мы склонны к его общей переоценке, и наоборот.

1.13. Фактор отношения к наблюдателю при первом впечатлении обеспечивает реализацию следующей схемы:

- а) если партнер лучше нас в чем-то значимом для нас, мы склонны к его общей переоценке, и наоборот;
- б) чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях;
- в) положительное отношение к нам вызывает тенденцию к приписыванию партнеру положительных свойств и отбрасыванию, игнорированию отрицательных.



1.14. Идентификация – это:

- а) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому;
- б) способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место;
- в) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта.

1.15. Каузальная атрибуция – это:

- а) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению;
- б) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому;
- в) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта.

1.16. Эмпатия – это:

- а) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта
- б) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому
- в) способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место

1.17. Рефлексия – это:

- а) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта;
- б) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению;
- в) умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника к нам; это способность позитивно расположить, настроить его по отношению к нам.

1.18. Жест отказа, отрицания:

- а) отталкивающие движения рукой или двумя руками ладонями вперед;
- б) ладони раскрываются, «разъезжаются» в разные стороны;
- в) пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук.

1.19. Жест разъединения, расподобления:

- а) пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук;
- б) отталкивающие движения рукой или двумя руками ладонями вперед;
- в) пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук.

1.20. Жест объединения, сложения, суммы:

- а) отталкивающие движения рукой или двумя руками ладонями вперед;
- б) пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук;
- в) пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук.

1.21. Процесс делового общения – это:

- а) обмен информацией;
- б) стремление понять особенности собеседника;
- в) обмен мнениями.

1.22. Коммуникативный барьер - это:

- а) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий;
- б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению;
- в) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.

1.23. Нерефлексивное слушание – это:

- а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться;
- б) способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей;

в) предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

1.24. Перефразирование – это:

а) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями;

б) стремление показать собеседнику, что понимаем его чувства;

в) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания.

1.25. Диалогичность – это:

а) открытость сознания и поведения человека окружающей реальности;

б) качество образовательной системы, характеризующие ее способы создавать варианты программ;

в) способность собеседника выдвигать альтернативные точки зрения.

1.26. Убедительность – это

а) определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе;

б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре

в) свойства человека, характеризующие содержание, качество и динамику его эмоций и чувств.

1.27. Выяснение - это:

а) рассуждение, посылки которого содержат информацию, достаточную для выведения из нее описания объясняемого явления;

б) переход от более широкого понятия к более узкому;

в) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями.

1.28. Отражение чувств – это:

а) словесное обозначение вербально или невербально выраженных собеседником эмоций с целью фасилитации их выражения и осмысления их значения;

б) психическое отражение в форме переживания жизненного смысла явлений и ситуаций;

в) отражение всех психологической и физиологической деятельности человека.

1.29. Семантический барьер непонимания - это:

а) когда говорят на иностранном языке; используют много иностранных слов или специальную терминологию;

б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре;

в) когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой».

1.30. Умение слушать – это:

а) необходимое условие, правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации;

б) способность объекта реагировать определенным образом на определенное малое воздействие, а также количественная характеристика этой способности;

в) способность найти общий язык с другим человеком, и талант находить нужные слова в различных ситуациях.

## 2 Вопросы в открытой форме

2.1. Биологическое общение – это \_\_\_\_\_

2.2. Экспрессивная функция общения проявляется \_\_\_\_\_

2.3. Социально-психологическое общение – это \_\_\_\_\_

2.4. Этикет – это \_\_\_\_\_

2.5. Обращение выполняет несколько функций. Главная из них

\_\_\_\_\_

2.6. Дипломатический протокол и этикет отличаются

- 2.7 Экстраверт - это \_\_\_\_\_
- 2.8. Эпилептоидная акцентуация - это \_\_\_\_\_
- 2.9. Коммуникативная структура личности - это \_\_\_\_\_
- 2.10 Психогенетика - это наука о \_\_\_\_\_
- 2.11 Нейролингвистическое программирование – это \_\_\_\_\_
- 2.12. Транзактный анализ – это \_\_\_\_\_
- 2.13 Деловая беседа – это \_\_\_\_\_
- 2.14. Фиксация договоренности - это \_\_\_\_\_
- 2.15. Фаза аргументации – это \_\_\_\_\_
- 2.16 Социальная роль – это \_\_\_\_\_
- 2.17. Социальная установка – это \_\_\_\_\_
- 2.18. Малая группа – это \_\_\_\_\_
- 2.19. Конфликт – это \_\_\_\_\_
- 2.20. Этикет - это \_\_\_\_\_
- 2.21 Принцип делового этикета, согласно которому следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений - \_\_\_\_\_
- 2.22. Фонетический барьер непонимания – это \_\_\_\_\_
- 2.23. Резюмирование – это \_\_\_\_\_
- 2.24. Логический барьер непонимания – это \_\_\_\_\_
- 2.25. Социальный стереотип – это \_\_\_\_\_
- 2.26 Перцептивная сторона общения - это \_\_\_\_\_
- 2.27Аттракция - это \_\_\_\_\_

### 3. Вопросы на установление последовательности

3.1. Расположите зоны пространственной территории человека от меньшей к большей:

- а) личная зона
- б) публичная зона
- в) социальная зона

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

3.2 Структура деловой беседы.

- а) Постановка проблемы и передача информации
- б) Аргументация
- в) Анализ результатов
- г) Принятие решения

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_

3.3 Укажите уровни развития группы последовательно от низшего к высшему.

- а) Группа-ассоциация
- б) Диффузная группа
- в) Коллектив
- г) Группа-кооперация

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_

3.4 Расположите зоны пространственной территории человека от меньшей к большей:

- а) личная зона
- б) публичная зона
- в) социальная зона

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

3.5 Последовательность этапов делового общения:

1. выявление мотивов общения
2. установление контакта
3. завершение общения
4. взаимодействие

#### 4. Вопросы на установление соответствия

4.1 Соотнесите между собой понятия и их определения:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| А) активное слушание     | 1) слушание с сопереживанием   |
| Б) эмпатическое слушание | 2) слушание, предполагающее анализ и рефлексию смысла высказываний             |
| В) пассивное слушание    | 3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться |

4.2 Соотнесите между собой виды поддержки в межличностном общении и их характеристики.

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| А) Эмоциональная поддержка    | 1) Получение нужных сведений об окружающем мире и о том, как лучше всего строить свои отношения |
| Б) Информационная поддержка   | 2) Проявление любви, заботы, симпатии близких людей   |
| В) Инструментальная поддержка | 3) Физическая или материальная помощь, которая приносит ощутимую пользу                         |

4.3 Соотнесите между собой коммуникативные свойства и их проявления.

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| А) эмпатия            | 1) соответствие вербальных и невербальных проявлений личности |
| Б) коммуникабельность | 2) способность к сопереживанию                                |
| В) конгруэнтность     | 3) способность к установлению контактов                       |

4.4 Соотнесите направления в практической психологии с их создателями:

- |  |               |
|--|---------------|
| А) Гештальттерапия                       | 1) М. Эриксон |
| Б) Недирективный гипноз                  | 2) Р. Бэндлер |
| В) Нейролингвистическое программирование | 3) Ф. Перлз   |

4.5 Соотнесите техники и приемы психологии общения с их авторами:

- |   |               |
|---|---------------|
| А) подстройка к собеседнику с помощью позы и дыхания    | 1) Э. Берн    |
| Б) умение говорить с человеком о том, что ему интересно | 2) Д. Карнеги |
| В) учет Я-состояния в общении                           | 3) М. Эриксон |

4.6 Соотнесите методы начала беседы и их определения.

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| А) Метод снятия напряжения          | 1) используется необычный вопрос, сравнение, личные впечатления                                    |
| Б) Метод прямого подхода            | 2) непосредственный переход к делу, без вступления   |
| В) Метод стимулирования воображения | 3) собеседник говорит несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка |
| Г) Метод зацепки                    | 4) постановка ряда вопросов, которые будут рассматриваться в беседе с целью пробуждения интереса   |

4.7 Соотнесите процессы групповой динамики с их определениями:

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| А) Развитие группы    | 1) Выработка групповых правил и ценностей   |
| Б) Нормообразование   | 2) Изменение поведения или установки личности в результате реального или воображаемого деления группы |
| В) Групповое давление | 3) Совокупность процессов, которые знаменуют собой движение группы от стадии к стадии                 |
| Г) Конформизм         | 4) Взаимодействие группы на мнение индивидов  |

4.8 Соотнесите названия и сущность межличностных методов решения конфликтов:

- |                |   |
|----------------|---|
| А) Уклонение   | 1) открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, удобного для обеих сторон |
| Б) Сглаживание | 2) удовлетворение интересов другой стороны путем ущемления собственных интересов                  |

4.9 Соотнесите между собой виды занятости и время, которое они примерно занимают в процессе делового общения:

- |              |        |
|--------------|--------|
| А) слушание  | 1) 35% |
| Б) говорение | 2) 16% |
| В) чтение    | 3) 40% |
| Г) письмо    | 4) 9%  |

4.10. Соотнесите между собой понятия и их определения:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| А) активное слушание     | 1) слушание с сопереживанием   |
| Б) эмпатическое слушание | 2) слушание, предполагающее анализ и рефлекссию смысла высказываний            |
| В) пассивное слушание    | 3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться |

2.11 Соотнесите ряд эффектов в процессе действия механизма стереотипизации с их значениями:

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| А) хало-эффект                  | 1) стремление усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений   |
| Б) эффект снисхождения          | 2) грубое обобщение, оценка в черно-белых красках  |
| В) эффект центральной тенденции | 3) тенденция связывать характеристику одной черты характера с другими свойствами человека              |
| Г) эффект ореола                | 4) слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков   |
| Д) эффект контраста             | 5) склонность приписывать негативные свойства своего характера, а также мотивы своего поведения другим |

Е) эффект проекции

б) склонность подчеркивать противоположные своим положительным чертам черты окружающих

2.12 Соотнесите жесты с их значениями:

- А) жест готовности, агрессии
- Б) уверенность и превосходство
- В) лидер по натуре
- Г) мягкий, безвольный человек

- 1) руки на бедрах
- 2) здороваясь, подает руку ладонью вниз
- 3) здороваясь, подает руку ладонью вверх
- 4) сжатые руки за спиной

2.13 Соотнесите стороны общения и их содержание.

- А) Коммуникативная
- Б) Интерактивная

- 1) обмен знаниями и действиями
- 2) восприятие друг друга в процессе общения
- 3) обмен информацией между людьми

В) Перцептивная

2.14 Соотнесите области психологии и то, что они изучают:

- А) Проксемика
- Б) Такесика

- 1) изучает мимику, жестику, пантомимику
- 2) изучает расположение объектов общения в пространстве
- 3) изучает прикосновения

В) Кинесика

2.15 Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

1. Активная защита

А) контрманипуляция

2. Пассивная защита

Б) сменить тему разговора

В) промолчать

Г) расставить точки над «и»

2.16 Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы

Механизмы познания и понимания людьми других

А) Каузальная атрибуция

Б) Рефлексия

2. Механизмы познания самого себя

В) Идентификация

3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению

Г) Эмпатия

Д) Аттракция

2.17. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

- 1. Коммуникативная
- 2. Перцептивная
- 3. Интерактивная

- А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
- Б) обмен информацией между людьми
- В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.

2.18 Соотнесите определение и понятие функций общения:

<p>1) межгрупповой конфликт  2) внутриличностный конфликт  3) межличностный конфликт  4) конфликт между группой и личностью</p>	<p>А) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.  Б) Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.  В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.  Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп</p>
---	---

2.19 Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:

<p>1) сотрудничество  2) компромисс  3) избегание  4) соперничество  5) приспособление</p>	<p>А) Открытая борьба за свои интересы.  Б) Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.  В) Стремление выйти из конфликта, не решая его.  Г) Урегулирование разногласий через взаимные уступки.  Д) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.</p>
--	--

2.20 Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.

<p>1) рефлексивное слушание  2) нерефлексивное слушание</p>	<p>А) Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями.  Б) Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим</p>
---	---

2.21 Установите соответствие между столбцами 1 и 2.

<p>1) экспрессивная  2) социального контроля  3) социализации</p>	<p>А) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;  Б) контроль поведения и деятельности;  В) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.</p>
---	--

2.22 Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:

<p>1) Этический  2) Семантический  3) Социальный  4) Эстетический</p>	<p>А) вас не устраивает внешний вид собеседника  Б) у собеседников разные социальные статусы  В) у собеседников разные нравственные позиции  Г) под одним и тем же словом собеседники подразумевают разное</p>
---	--

2.23 Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.

<p>1) нерефлексивное слушание 2) рефлексивное слушание</p>	<p>А) Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями. Б) Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим</p>
--	--

2.24 Соотнесите понятия и определения:

<p>1) межгрупповой конфликт 2) внутриличностный конфликт 3) межличностный конфликт 4) конфликт между группой и личностью</p>	<p>А) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения. Б) Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению. В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей. Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.</p>
--	---

2.25 Соотнесите понятия и определения:

<p>1) сотрудничество 2) компромисс 3) избегание 4) соперничество 5) приспособление</p>	<p>А) Открытая борьба за свои интересы. Б) Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. В) Стремление выйти из конфликта, не решая его. Г) Урегулирование разногласий через взаимные уступки. Д) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.</p>
--	--

**КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ 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**.

**2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (ситуационные)**

Ситуационная задача 1. К конфликтологу на консультацию пришла мама семнадцатилетнего сына, которая считала, что сын плохо к ней относится, из-за чего между ним и матерью происходили постоянные конфликты. Он поздно возвращался домой, игнорировал ее замечания и просьбы, много времени проводил с людьми, которые ей совсем не нравились. Женщина попросила специалиста поговорить с сыном, считая, что на него должен повлиять авторитетный человек, профессионал. Она сказала, что у нее слабое сердце, и дальше она просто не выдержит этого противостояния. Конфликтолог согласился на ее просьбу, если она привет молодого человека на прием.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 2. «Со мной вместе в одном отделе работает Иванов А.М. Он человек возбудимый, склонный к преувеличению и додумыванию фактов, любит критиковать окружающих, придирается к мелочам. Ему нравится командовать другими, при этом он легко впадает в гнев, долго помнит обиды. Мне приходится с этим человеком тесно взаимодействовать при решении профессиональных задач. Как мне нужно себя вести, чтобы наше взаимодействие было более конструктивным?»

Определите акцентуацию характера Иванова А.М. Какая стратегия поведения его коллеги будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Ситуационная задача 3. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе исследование удовлетворенности сотрудников работой. Организация переживала кризисный период, люди были обеспокоены, выявились проблемы, на которые руководству нужно было реагировать. Результаты тестирования показали высокий уровень неудовлетворенности сотрудников по целому ряду показателей. Узнав результаты диагностики, руководитель попросил конфликтолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в

лучшем свете, чем они были на самом деле. Конфликтолог выполнил просьбу руководителя.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 4. На консультацию к конфликтологу пришла женщина, которая хотела прекратить длительный и трудный конфликт со своим начальником. Начальник был тираном, а она чувствовала себя пойманной в ловушку жертвой. Слушая ее историю, конфликтолог был переполнен сочувствием к ней и негодованием в адрес ее руководителя. Выслушав клиентку, он сказал: «Я Вам помогу. Я научу Вас действовать так, что Ваш начальник будет вынужден уволиться, потому что таким как он нельзя работать с людьми».

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 5. «В нашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно».

Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?

Ситуационная задача 6. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе социометрическое исследование, которое позволяло выявить социально-психологический статус и межличностные предпочтения каждого сотрудника. Руководителя организации интересовал подчиненный А., который пользовался достаточно большим авторитетом в кругу своих коллег и оказывал влияние на их мнение. Руководитель попросил конфликтолога предоставить ему данные об этом сотруднике, поскольку считал, что его влияние на других носит не совсем позитивный характер, и даже иногда подрывает авторитет руководства. Исходя из интересов дела, конфликтолог предоставил руководителю запрашиваемую информацию.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 7. К конфликтологу за консультацией обратилась молодая пара. Женаты, живут вместе с родителями мужа. В беседе выясняется, что свекровь невестку невзлюбила, постоянно провоцирует конфликты по различным поводам. Выяснение подробностей протекания конфликтов между двумя женщинами показало, что попытки конструктивно разрешить ситуацию результата не давали. Тогда конфликтолог посоветовал молодоженам поискать возможность жить отдельно от родителей.

Оцените предложение специалиста с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 8. «Я являюсь руководителем отдела. В коллективе, которым я руковожу, недавно появился сотрудник, который у многих вызывает раздражение. Он очень самоуверенный человек, является приятелем директора и сыном богатых родителей, а в нашем отделе основную массу составляют люди не очень высокого достатка. Он вежлив, хорошо знает свое дело, но это не меняет отношение к нему. Он как-будто «белая ворона», и почти каждый его поступок интерпретируется в коллективе негативно».

Какие действия руководителя отдела и нового сотрудника будут способствовать налаживанию благоприятной психологической атмосферы в трудовом коллективе?

Ситуационная задача 9. «В нашем коллективе работает Н.П. Она старательна, хорошо знает свою работу, хотя работает на этом месте недавно. Проблемы возникают тогда, когда нужно выполнять ответственные задания. Н.П. предпочитает либо не участвовать в этом, либо участвовать минимально. Это связано с тем, что она очень переживает, если что-то не получается, боится подвести или разочаровать коллег. Ситуация усугубляется тем, что коллектив в основном мужской, а Н.П. родом из каких-то южных областей, где традиционно женщины признают право принятия ответственных решений за мужчинами. Поведение Н.П. уже начинает вызывать недовольство, ведь в трудовом коллективе у нас все равны. Как нам следует вести себя в этой ситуации?»

Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному профессиональному взаимодействию с Н.П.?

Ситуационная задача 10. «В нашем коллективе есть сотрудник, который совершенно лишен чувства такта. Он часто дает советы, когда их не просят, заводит разговор, не интересуясь у собеседника тем, есть ли у него время и желание поговорить; задает неуместные, очень личные вопросы. Сам он считает себя человеком общительным и доброжелательным, и не замечает того, что его манера поведения раздражает коллег».

Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения при общении с ним будет конструктивной?

Ситуационная задача 11. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную прессконференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной - (мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами. Выбор Сары остановился на широкой юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару. Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз. Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета. Как всегда, он был подчеркнuto хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

Ситуационная задача 12. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. - Простите. Чем могу вам помочь? - Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. - Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул. - Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение. - Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. - Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он. - Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не

хочу быть... - Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Останьтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Ситуационная задача 13. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения. А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы. Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник. В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной. Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуационная задача 14. Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу. Выберите предпочтительное решение. А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю. Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд. В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника. Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Ситуационная задача 15. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. Выберите свой вариант поведения в этой ситуации. А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации – это их личное дело. Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций. В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения. Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуационная задача 16. В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Как бы вы поступили на месте бригадира? Выберите приемлемый для вас вариант решения.

А. Оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

Б. Заподозренных в проступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

В. Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

Г. После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

Ситуационная задача 17. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Претенденты отличаются следующими качествами. А. Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно. Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело. В. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих

должностных обязанностей, требователен к подчиненным. Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Ситуационная задача 18. Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником. А. Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнить все его задания. Б. Второй может быстро соглашаться с мнением начальника, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если начальник авторитетен для него. В. Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но бывает неуживчив, труден в контакте. Г. Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, не любит, когда ему мешают.

Ситуационная задача 19. Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны? А. Вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам. Б. Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других. В. Разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников. Г. Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим.

Ситуационная задача 20. Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили? А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

Ситуационная задача 21. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обращусь к активу коллектива – пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

Г. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

Ситуационная задача 22. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Ситуационная задача 23. В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации?

А. Посмотрю, кто из сотрудников меньше загружен и распоряжусь: «Вы возьмете эту работу, а вы поможете доделать это».

Б. Предложу коллективу: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения».

В. Попрошу членов актива коллектива высказать свои предложения, предварительно обсудив их с членами коллектива, затем приму решение.

Г. Вызову к себе самого опытного и надежного работника и попрошу его выручить коллектив, выполнив работу отсутствующего.

Ситуационная задача 24. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?

А. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.

Б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

В. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».

Г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Ситуационная задача 25. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

А. Независимо от своего опоздания сразу же потребую объяснений об опозданиях на работу.

Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.

В. Поздороваясь, объясню причину своего опоздания и спрошу его: «Как вы думаете, чего можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

Г. Забота об интересах дела, отменю беседу и перенесу ее на другое время.

Ситуационная задача 26. Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием. – Почему же на четыре? – спрашиваете вы. – А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, – невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению. Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

А. Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.

Б. Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу «Иванов тоже отработал».

В. Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся нечасто) ограничусь публичным замечанием.

Г. Возьму ответственность за его прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю, пожелаю счастья.

Ситуационная задача 27. Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

А. «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».

Б. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».

В. «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».

Г. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызывайте врача».

Ситуационная задача 28. Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей производства о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая?

А. Первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».

Б. Второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

В. Третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».

Г. Четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

Ситуационная задача 29. Вы – начальник цеха. После реорганизации вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад согласно новому штатному расписанию. По какому пути вы пойдете?

А. Возьмусь за дело сам, изучу все списки и личные дела работников цеха, предложу свой проект на собрании коллектива.

Б. Предложу решить этот вопрос отделу кадров. Ведь это их работа.

В. Во избежание конфликтов предложу высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создам комиссию по комплектованию новых бригад.

Г. Сначала определю, кто будет возглавлять новые бригады и участки, затем поручу этим людям подать свои предложения по составу бригад.

Ситуационная задача 30. В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите в данном случае?

А. Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию.

Б. Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу.

В. Предложу коллективу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступать с этим человеком.

Г. Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его

**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.