

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич  
Должность: ректор  
Дата подписания: 24.08.2022 10:09:43  
Уникальный программный ключ:  
9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

МИНОБРАЗОВАНИЯ 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 учебной дисциплине «Социальные коммуникации.  
Психология»

Направление подготовки: 07.04.01 «Архитектура жилых, общественных и  
промышленных зданий»

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Раздел (тема) дисциплины «Предмет и базовые аспекты теории коммуникации и психологии»

1. Понятие коммуникации. Междисциплинарный характер теории коммуникации.
2. Законы теории коммуникации.
3. Функции теории коммуникации.
4. Методы теории коммуникации: системный подход, сравнение, социологический метод, метод тестирования, метод социометрии, контент-анализ, интент-анализ.
5. Коммуникация и общение.
6. Истоки и основные этапы развития теории коммуникации.
7. Современные концепции коммуникации

Раздел (тема) дисциплины «Виды коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация»

8. Понятие вербальной коммуникации.
9. Формы речевой коммуникации: диалог, монолог, полемика.
10. Устно речевая коммуникация: понятие, уровни структуры и содержания.
11. Слушание как вид коммуникации.
12. Приемы правильного и эффективного слушания.
13. Виды слушания. Обратная связь.
14. Функции письменно речевой коммуникации.
15. Типы письменных высказываний.
16. Чтение как вид речевой деятельности. Речевое воздействие письменной коммуникации.
17. Понятие невербальной коммуникации.
18. Пара- и экстралингвистические компоненты невербальной коммуникации: громкость голоса, темп речи, ритм речи, высота голоса и ее изменение во времени, паузы, «говорящие» звуки, интонация.
19. Мимика и взгляд. Жесты. Такесика.
20. Организация пространства и времени.
21. Позы и походка. Контакт глаз.

Раздел (тема) дисциплины «Уровни коммуникации. Межличностная коммуникация. Коммуникация в организациях»

22. Понятие межличностной коммуникации.
23. Аксиомы межличностной коммуникации.
24. Понятие социальной ситуации и ее структура.
25. Особенности и эффекты межличностного восприятия. Уровни установок на взаимодействие в межличностном общении.
26. Эффективное слушание.
27. Нереплексивное слушание.
28. Реплексивное (или активное) слушание.
29. Эмпатическое слушание.
30. Понятие организации. Коммуникация как функция управления организацией.
31. Внутренняя среда организации.
32. Характеристики внешней среды.
33. Структура внутренних коммуникаций в организации.
34. Социальная структура коммуникаций в организации.
35. Виды коммуникаций в организации.
36. Формы деловой коммуникации в организациях. Деловой разговор и деловая беседа.

37. Основные коммуникативные барьеры и их преодоление.
38. Общение по «горизонтали» и по «вертикали».
39. Понятие о малых группах и их видах.
40. Структура малой группы и ее развитие.
41. Социально-психологические явления в малых группах.
42. Содержание и структура психологии большой социальной группы.
43. Особенности психологии социальных классов.
44. Психологические особенности этнических групп
45. Руководство и лидерство в группах.
46. Управление как социально – психологический феномен. Понятие о психологии управления.
47. Развитие лидерских качеств
48. Понятие социализации.
49. Содержание процесса социализации.
50. Стадии процесса социализации.
51. Институты социализации

**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

Раздел (тема) дисциплины «Предмет и базовые аспекты теории коммуникации и  
психологии»

1 Общение – это:...

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- г) все ответы верны.

2. Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя — это...

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) систематика.

3. Коммуникация — это:

- а) обмен информацией между общающимися индивидами;
- б) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению;
- г) нет верного ответа.

4. Психология – это наука \_\_\_\_\_

5. Сознание – это \_\_\_\_\_

6. 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 - ....

7. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:....

- а) социальная роль;
- б) статус;
- в) позиция;
- г) расположение;

8. Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:.....

- а) альтруизм;
- б) карьеризм;
- в) эгоизм;
- г) злость.

9. Общение как взаимодействие представляет собой одну из следующих сторон деятельности:.....

- а) интерактивную;
- б) коммуникативную;
- в) перцептивную;
- г) все ответы верны.

10. Невербальная коммуникация включает в себя все нижеследующие системы, за исключением:

- а) эффектов восприятия;
- б) организации пространства и времени;
- в) пара- и экстралингвистической;
- г) оптико-кинетических;
- д) визуального контакта.

11. 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 - .....

12. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь
- б) мимика
- в) взгляд.

13. Какие средства общения являются невербальными?

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

14. Какие три стороны включает структура общения?

- а) коммуникация, перцепция, интеракция
- б) информация, восприятие, понимание

в) интерпретация, понимание, восприятие.

15. Какие из данных видов взаимодействий является коммуникацией?

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

Раздел (тема) дисциплины «Виды коммуникации. Вербальная коммуникация.  
Невербальная коммуникация»

16. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется:.....

- а) рефлексией;
- б) эмпатией;
- в) идентификацией;
- г) сопоставление.

17. Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:....

- а) идентификация;
- б) креативность;
- в) научение;
- г) карикатура.

18. Качество голоса, его диапазон, тональность – это.....

- а) паралингвистика;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) визуальные.

19. Восприятие – это:.....

- а) целостное отражение предметов и явлений объективного мира при их непосредственном воздействии в данный момент на органы чувств;
- б) наименьшая величина различий между раздражителями, когда разница между ними улавливается;
- в) функциональное состояние органов чувств, зависящее от чувствительности анализаторов соответствующего типа;
- г) нет верного ответа;

20. Темперамент - это:.....

- а) врожденные особенности человека, обуславливающие степень эмоциональной возбудимости и особенности приспособления к окружающей среде;
- б) общие закономерности психики;
- в) приобретенные особенности человека;
- г) все ответы верны;

21. Социальная общность, члены которой, не имея непосредственных контактов между собой, связаны опосредованно психологическими механизмами групповой коммуникации – это.....

- 1) большая группа;
- 2) малая группа;
- 3) социальный класс;
- 4) формальная группа.

22. По какому признаку выделены такие социальные группы как горожане, селяне, провинциалы, столичные жители?

- 1) территориальному;
- 2) конфессиональному;
- 3) этносоциальному;
- 4) демографическому.
- 5)

23. По какому признаку выделены такие социальные группы как женщины, мужчины, дети, пожилые люди?

- 1) демографическому;
- 2) конфессиональному;
- 3) этносоциальному;
- 4) поселенческому.

24. Относительно устойчивые и самостоятельные связи, возникающие между социальными группами, а также внутри них в процессе жизни и деятельности, называются

- 1) социальными отношениями;
- 2) социальной мобильностью;
- 3) социальной системой;
- 4) социальной стратификацией.

25. 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

26. Что относится к большим социальным группам?

- 1) молодежь;
- 2) семья;
- 3) компания друзей;
- 4) школьный класс.

27. По характеру межгрупповых и внутригрупповых социальных связей выделяют

- 1) объективные макрогруппы и субъективно-психологические макрогруппы;
- 2) организованные и неорганизованные группы;
- 3) открытые и закрытые группы;
- 4) условные и реальные группы.

28. Массовидные явления психики-это

- 1) феномены, описываемые в психологических терминах и возникающие в больших социальных группах или массах людей;
- 2) феномены, описываемые в психологических терминах и возникающие в малых социальных группах;
- 3) явления, возникающие при социальной мобильности;
- 4) феномены, описываемые в политических терминах и возникающие в политических группах

29. Что не относится к массовидным явлениям?

- 1) диалог;
- 2) паника;
- 3) распространение слухов;
- 4) общественное мнение.

30. Сложившаяся в современном обществе практика обмена информацией между массами людей с помощью различных материальных и технических средств – это

- 1) массовые коммуникации;
- 2) массовые психические состояния;
- 3) общественное мнение;
- 4) массовые социальные установки.

Раздел (тема) дисциплины «Уровни коммуникации. Межличностная коммуникация. Коммуникация в организациях»

31. Более или менее единообразное и устойчивое отношение масс людей к тому, что происходит с ними и вокруг них – это ....

- 1) массовые социальные установки;
- 2) общественное мнение;
- 3) массовое сознание;
- 4) массовые коммуникации.

32. В данный момент времени пользуется наибольшей популярностью среди масс людей – это ....

- 1) мода;
- 2) слухи;
- 3) реклама;
- 4) общественное мнение.

33. Действия, направленные на популяризацию среди масс людей кого-либо или чего-либо – это ....

- 1) реклама;
- 2) слухи;
- 3) мода;
- 4) религия.

34. Недостоверная, непроверенная информация, распространяемая среди масс людей исключительно из уст в уста – это ....

- 1) слухи;
- 2) реклама;
- 3) религия;
- 4) мода.

35. В каком веке началось систематическое изучение массовидных явлений?

- 1) в XIX;
- 2) в XXI;
- 3) в XVI;
- 4) в XVII.



36. Неорганизованное или потерявшее организованность скопление людей, не имеющее общей осознанной цели и находящееся в состоянии эмоционального возбуждения — это .....

- 1) толпа;
- 2) группа;
- 3) класс;
- 4) люди.

37. Трансактный анализ — это \_\_\_\_\_

38. 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   |

39. Физическое и вербальное поведение, направленное на применение вреда кому-либо — это ...

- 1) агрессия;
- 2) злость;
- 3) зависть;
- 4) стресс.

40. Заражение, внушение, подражание — это способы ...

- 1) воздействия;
- 2) регуляции;
- 3) исследования;
- 4) контроля.

41. 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.

42. 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.                        |

43. Специфической особенностью делового общения является...

- а. неограниченность во времени
- б. регламентированность

- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

44. 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.

45. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает

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

46. Служебные контакты должны строиться на...

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

47. Соотнесите между собой понятия и их определения:

- |                          |                                                                                 |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| A) 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. |

48. По способу обмена информацией различают деловое общение:

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

49. Устные виды делового общения разделяются на...

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

50. Письменные виды делового общения – это...

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

51. Переговоры - обсуждение с целью...

- a. приятного времяпрепровождения
- b. заключение соглашения по какому-либо вопросу

- c. выяснение отношений
- d. навязывания своих условий сделки.

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

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

53. Важным элементом деловой беседы является умение...

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

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

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

55. Наиболее распространенной формой делового общения является...

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

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

- а) личная зона
  - б) публичная зона
  - в) социальная зона
- 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

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

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

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

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

59. Деловые беседы часто проходят...

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке.

60. Деловая беседа может...

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

61. Первым этапом переговорного процесса может быть...

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

62. 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.

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

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

64. Общение всегда есть диалог ...

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

65. 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.

66. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

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

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

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

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

- a. противоположных

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

69. 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.

70. 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.

71. Выход из конфликта предполагает –

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

72. 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.

73. 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.

74. 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.

75. 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.

76. 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.

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

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

78. 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.

79. 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.

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

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

81. 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.

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

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

83. 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.

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

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

85. Какова основная задача делового общения?

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

**86** Что составляет содержание делового общения?

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

87. Какие признаки характерны для делового общения?

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

88. Какие из данных видов взаимодействий является коммуникацией?

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

89. Какие признаки характерны для делового общения?

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

90. Какие из данных видов взаимодействий является коммуникацией?

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

91. Какие из данных видов взаимодействий является общением?

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

92. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь
- б) мимика
- в) взгляд.

**93.** Какие из данных видов взаимодействий является общением?

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

94. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь
- б) мимика
- в) взгляд.

95. Какие средства общения являются невербальными?

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

96. Какие три стороны включает структура общения?

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

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

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

98. Какова основная задача делового общения?

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

99. Что составляет содержание делового общения?

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

100. Какие признаки характерны для делового общения?

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

101. Какие из данных видов взаимодействий является коммуникацией?

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

102. Какие из данных видов взаимодействий является общением?

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

103. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь
- б) мимика
- в) взгляд.

104. Какие средства общения являются невербальными?

- а) мимика и жесты



- б) устная речь
- в) письменная речь.

105. Какие три стороны включает структура общения?

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

106. Какие три компонента можно выделить в коммуникационном взаимодействии?

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

107. 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.

108. Дайте определение понятия «коммуникативная сторона общения»

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

109. Для гипертимной акцентуации характерно:

- а) отгороженность, замкнутость, интроверсия;
- б) тревожность, мнительность, нерешительность;
- в) приподнятое настроение, повышенная психическая активность с жадой деятельности.

110. Экстраверт в отличие от интроверта:

- а) говорит, не испытывая необходимости сначала подумать;
- б) сначала думает, потом уже говорит;
- в) и думает, и говорит одновременно.

111. Экстраверт - это \_\_\_\_\_

112. Коммуникативная структура личности - это \_\_\_\_\_

113. Эпилептоидная акцентуация - это \_\_\_\_\_

114. 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.                        |

115. 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.

116. 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.

117. Этикет – это \_\_\_\_\_

118. Обращение выполняет несколько функций. Главная из них \_\_\_\_\_

119. 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. |

120. Психология – это наука \_\_\_\_\_

121. Сознание – это \_\_\_\_\_

**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**.

## Темы рефератов:

Раздел (тема) дисциплины «Предмет и базовые аспекты теории коммуникации и психологии»

1. Коммуникации. Междисциплинарный характер теории коммуникации.
2. Законы теории коммуникации.
3. Функции теории коммуникации.
4. Методы теории коммуникации: системный подход, сравнение, социологический метод, метод тестирования, метод социометрии, контент-анализ, интент-анализ.
5. Коммуникация и общение.
6. Истоки и основные этапы развития теории коммуникации.
7. Современные концепции коммуникации

Раздел (тема) дисциплины «Виды коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация»

8. Вербальная коммуникация.
9. Формы речевой коммуникации: диалог, монолог, полемика.
10. Устно речевая коммуникация: понятие, уровни структуры и содержания.
11. Слушание как вид коммуникации.
12. Приемы правильного и эффективного слушания.
13. Виды слушания. Обратная связь.
14. Функции письменно речевой коммуникации.
15. Типы письменных высказываний.
16. Чтение как вид речевой деятельности. Речевое воздействие письменной коммуникации.
17. Понятие невербальной коммуникации.
18. Пара- и экстралингвистические компоненты невербальной коммуникации: громкость голоса, темп речи, ритм речи, высота голоса и ее изменение во времени, паузы, «говорящие» звуки, интонация.
19. Мимика и взгляд. Жесты. Такесика.
20. Организация пространства и времени.
21. Позы и походка. Контакт глаз.

Раздел (тема) дисциплины «Уровни коммуникации. Межличностная коммуникация. Коммуникация в организациях»

22. Межличностная коммуникация.
23. Аксиомы межличностной коммуникации.
24. Понятие социальной ситуации и ее структура.
25. Особенности и эффекты межличностного восприятия. Уровни установок на взаимодействие в межличностном общении.
26. Эффективное слушание.
27. Нереплексивное слушание.
28. Реплексивное (или активное) слушание.
29. Эмпатическое слушание.
30. Понятие организации. Коммуникация как функция управления организацией.
31. Внутренняя среда организации.
32. Характеристики внешней среды.
33. Структура внутренних коммуникаций в организации.
34. Социальная структура коммуникаций в организации.
35. Виды коммуникаций в организации.
36. Формы деловой коммуникации в организациях. Деловой разговор и деловая беседа.
37. Основные коммуникативные барьеры и их преодоление.
38. Общение по «горизонтали» и по «вертикали».
39. Понятие о малых группах и их видах.

40. Структура малой группы и ее развитие.
41. Социально-психологические явления в малых группах.
42. Содержание и структура психологии большой социальной группы.
43. Особенности психологии социальных классов.
44. Психологические особенности этнических групп
45. Руководство и лидерство в группах.
46. Управление как социально – психологический феномен. Понятие о психологии управления.
47. Развитие лидерских качеств
48. Понятие социализации.
49. Содержание процесса социализации.
50. Стадии процесса социализации.
51. Институты социализации

Требования к реферату: объем: 14-15 стр., шрифт – 14, Times New Roman, интервал – 1,5. Структура: титульный лист, введение, основной текст (изложение материала), заключение, список использованных источников. Защита реферата представляет собой выступление на 7-10 минут перед группой студентов, раскрывающее тему вопроса, с использованием иллюстраций и примеров.

#### **Критерии оценки реферата:**

**Оценка «отлично»** (5 баллов) – отличное выполнение реферата и его успешная защита. Реферат написан грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии, мнения известных ученых, приводятся примеры из учебной и профессиональной деятельности.

**Оценка «хорошо»** (4 балла) – реферат написан хорошо, грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии. Но студент допустил ошибки в своем ответе.

**Оценка «удовлетворительно»** (3 балла) – реферат написан удовлетворительно. Студент не продемонстрировал способность к научному анализу, допустил ошибки в ответе.

**Оценка «неудовлетворительно»** (2 балла) – реферат написан неудовлетворительно. Студент не выполнил задание или выполнил плохо, не знает теоретический материал дисциплины.

## **2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ**

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 1***

Представьте, что Вы сотрудник Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска, ваш партнер по переговорам – заказчик проектирования большого магазина в северо-западном микрорайоне города. Вам нужно достичь максимальной прибыли, и вы пытаетесь произвести максимально позитивное впечатление на партнера. Проанализируйте ситуацию.

Каким образом можно повлиять на делового партнера? Перечислите вербальные и невербальные методы. Какие существуют методы развития партнерских отношений?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 2***

Представьте, что Вы сотрудник Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Проанализируйте ситуацию.

Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы выбрали именно этот метод?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 3***

Представьте, что вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. В нашем коллективе работает Петров В.И. Он ответственный и дисциплинированный сотрудник. В то же время он человек очень подозрительный, обидчивый и мнительный, ему все время кажется, что другие ущемляют его интересы, поступают по отношению к нему несправедливо. Из-за этого у него часто возникают конфликты с коллегами и руководством. Как вести себя с таким человеком, чтобы общение с ним было более конструктивным?»

Определите акцентуацию характера Петрова В.И. Какая стратегия поведения его коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 4***

Представьте, что вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. В нашем коллективе работает Николаева О.А. Мы вместе готовим очень важный проект, и сделать его нужно быстро. О.А. человек обстоятельный, все делает очень тщательно, но медленно. Замечания руководителя о том, что нужно все

делать быстрее, не оказывают на нее никакого влияния. Остальные сотрудники начинают раздражаться и обвинять О.А. в нерасторопности, и это ни к чему хорошему не приводит. Как нам следует вести себя в этой ситуации?»

Определите тип темперамента Николаевой О.А. Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 5***

Представьте, что вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. В нашем коллективе есть люди, относящиеся к разным национальностям и имеющие различное вероисповедание. Я сам являюсь атеистом и считаю, что каждый имеет право верить в то, во что считает нужным. Во время обеденного перерыва мой коллега, мусульманин, стал говорить о том, что его религия самая истинная. И тогда я стал с ним спорить и критически высказался по поводу его религии. Разговор закончился тем, что каждый остался при своей точке зрения. Он очень рассердился на меня и почти перестал со мной разговаривать, а это мешает нашей совместной работе». Какое поведение в данной ситуации было бы более конструктивным? Проанализируйте эффективность поведения участников исходя из теории трансактного анализа Э. Берна и стратегий взаимодействия К. Томаса – Р. Килменна.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 6***

Представьте, что вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. В Вашем трудовом коллективе имеется неформальный лидер Сидоров С.Н. 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. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера: уволить несогласного лидера; проигнорировать его мнение; привлечь на свою сторону; прочее (обосновать).

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 7***

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре архитектуры, градостроительства и графики 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 № 8***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства 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 Сергею 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 № 9***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. В Ваше предприятие 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 существует? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.



### ***Компетентностно-ориентированная задача № 10***

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре архитектуры, градостроительства и графики 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 № 11***

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре архитектуры, градостроительства и графики в ЮЗГУ. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела, 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 № 12***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. В вашу организацию 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» организации 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 существует? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 11***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. В одном из отделов организации 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 доделывать 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 № 12***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. Вам нравится Ваша работа. Она относится к тем видам деятельности, занимаясь которыми, нужно постоянно учиться, совершенствоваться. Вы это понимаете и уже давно собираетесь заняться самообразованием регулярно. Но пока Вам удастся это делать лишь фрагментарно – то Вы ходите на курсы, то в Интернете посмотрю информацию, то книгу читаю. Пока не удастся уследить за новыми тенденциями в том деле, которым занимаюсь. Прочитанное забывается, записи теряются. Как Вам научиться быть организованным?» Сформулируйте основные правила эффективной самоорганизации.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 13***

Представьте, что Вы работаете преподавателем в Курском государственном университете. После наблюдений, которые были сделаны Вами в ходе занятий, а также личных бесед с обучающимися первого курса и обсуждений особенностей набора обучающихся в новом учебном году с другими членами педагогического коллектива педагогического колледжа, Вы пришли к выводу, что группа №2 – это мало интересующиеся будущей профессией люди, не имеющие ни общей цели, ни идеалов –

своего рода вольнослушатели без каких-либо обязательств ни перед родителями, которые заплатили деньги за их обучение, ни перед другими окружающими. Изменить набор учащихся не в Ваших силах – придется иметь дело с такими учащимися, какие они есть. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Как подвести учащихся к переоценке имеющихся собственных ценностей и каким материалом воспользоваться в воспитательных целях, чтобы у обучающихся появился идеал для подражания?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 14***

Представьте, что Вы работаете преподавателем в Курском государственном университете. В своей практике педагог использует исключительно индивидуальный опрос обучающихся у доски. Учащиеся уже хорошо знают, что в течение 15-20 минут их 2-3 товарища будут отвечать материал темы у доски, а в это время те, кто прошел такую же процедуру на последних занятиях могут получить передышку и спокойно заниматься своими делами. Те же, кто ожидает своей очереди (давно не вызывали) будут напряженно ожидать опроса. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие формы контроля выделяют в педагогике? индивидуальная, групповая и фронтальная. Каково их предназначение? Фронтальная форма контроля позволяет за небольшой промежуток времени проверить большое количество учащихся. Индивидуальный контроль предусматривает большие затраты учебного времени, а потому он используется преимущественно по окончании курса обучения, например, в виде экзамена, когда от учителя требуется достаточно точно выявить уровень владения ЗУН. групповые формы контроля являются необходимым средством овладения учащимися учебной компетенцией, обеспечивающей последовательный переход каждого ученика к самоконтролю. Какое педагогическое требование к выбору методов проверки и оценки знаний не соблюдает в данном случае преподаватель? Деятельность учащихся должна не только имитировать тот или иной процесс или ситуацию, но и быть возможно ближе к реальным условиям деятельности, способствовать их развитию и воспитанию.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 15***

Представьте, что Вы работаете преподавателем в Курском государственном университете. При выведении отметки за курс перед экзаменом преподаватель суммирует все отметки обучающихся, полученные ими в процессе обучения и выводит среднее арифметическое, которое является предварительной отметкой обучающегося перед сдачей экзамена. Кроме того, отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие требования должен знать педагог, чтобы руководствоваться ими при проверке знаний и оценке знаний обучающихся? индивидуальному подходу к проверке знаний учащихся, во время которого преподаватель учитывает разный уровень их развития, не завышая и не занижая требований. тщательной подготовке проверки знаний детей, определению ее цели, видов и форм на разных этапах урока, подготовке вопросов для проверки знаний учащихся. Можно ли использовать отметку в воспитательных целях? Что бы Вы посоветовали педагогу изменить в его методике оценки знаний обучающихся? отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 16***

Представьте, что Вы работаете преподавателем в Курском государственном университете. Преподаватель дает открытое занятие для коллег, после которого методист колледжа предлагает всем присутствующим на занятии педагогам остаться и проанализировать его. Часть педагогов возражает методисту: нам занятие понравилось и такой оценки вполне достаточно, давайте лучше поблагодарим коллегу за то, что он пригласил нас к себе на занятие и продемонстрировал всем нам как нужно и можно работать даже со слабыми учениками. Остальная часть преподавателей выражает готовность перейти от эмоциональных оценок занятия к его анализу на научной основе, но сомневается в том, сможет ли компетентно выполнить такой анализ. Проанализируйте ситуацию. Какие виды анализа урока (занятия) выделяют в педагогике? виды: дидактический, психологический, воспитательный, методический, организационный. Насколько объективной является эмоциональная оценка урока (занятия): понравилось - не понравилось? Это не объективный критерий, необходим аналитический подход к оценке урока. здесь может участвовать «личное» отношение и не всегда, например (яркость и красочность, наличие множества наглядности) говорит об эффективности урока. Отчего зависит выбор вида анализа урока? зависит от поставленной цели для собравшихся специалистов

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 17***

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре архитектуры в Курском государственном университете. Сегодня Вы утверждены в должности зав. кафедрой архитектуры, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными. Проанализируйте ситуацию. Что Вы будете рассказывать о себе? Как Вы организуете благоприятное первое впечатление о себе? Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта? Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 18***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. Сотрудница этой организации, 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 досажает. 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 № 19***

Представьте, что Вы работаете зав. кафедрой архитектуры 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 повышать 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 № 20***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. Вам предстоит 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?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 21***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии. Проанализируйте ситуацию. Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому? Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому? Что Вы перенесете на другие дни?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 22***

Представьте, что Вы работаете преподавателем рисования в школе № 20 г. Курска. К Вам 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.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 23***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. С Вами 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?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 24***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. 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.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 25***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. 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.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 26***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. 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?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 27***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. 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.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 28***

Представьте, что Вы работаете сотрудником Комитета архитектуры и градостроительства г. Курска. 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.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 29***

Представьте, что Вы работаете зав. кафедрой архитектуры в КГУ. В коллективе, которым Вы руководите 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?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 30***

Представьте, что Вы работаете зав. кафедрой архитектуры в КГУ. В Вашем 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.?

**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 установленном преподавателем время или с опережением времени.

**4-3 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленном 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.