

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

Тренинг коммуникации

37.03.02 Конфликтология

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

### Раздел (тема) дисциплины **КОММУНИКАЦИЯ КАК ЧАСТЬ ОБЩЕНИЯ**

Заказчики ООО «Июль» заказывает фарфоровую посуду на 12 персон в объеме 1000 комплектов. Приняв заказ ООО «Август» для его выполнения заказывает сырье у компании «Чжунь Су». По факту исполнения и передачи самого заказа, выяснилось, что в каждой коробке заказа есть более 1 комплекта брака. Проведя экспертизу, выяснилось, что причина брака в низком качестве сырья.

Менеджер ООО «Июль»: требует замены всей продукции либо Заказчик не оплачивает заказ (при этом предоплата в 50% была произведена).

Менеджер ООО «Август»: предъявляет претензии к поставщику и требует за их счет произвести поставку нового сырья высокого качества.

Представитель «Чжунь Су»: отказывается брать на себя такие расходы, претензии такого рода слышит от заказчиков впервые (не один год на рынке), но при этом терять клиента не хочет.

#### **ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

### Раздел (тема) дисциплины **ФОРМЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Дайте характеристику наиболее типичных ошибок постановки вопросов. Какие способы преодоления ошибок вы можете предложить?

1. Постановка вопроса в форме «почему?». Пример. Вопрос «Почему Вы так решили?»
2. Постановка вопроса в форме «Почему Вы не...». Пример. Вопрос «Почему Вы не приняли дополнительных мер?»
3. Постановка вопроса в форме «Как вы могли согласиться...? (отказаться... пригласить... не пригласить... так ответить... неответить ит. п.)»
4. Формулировка вопросов негативной, форме. Пример. Вопрос «Вы не можете мне в этом вопросе?»

### Раздел (тема) дисциплины **ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОНЯТИЯ «ТРЕНИНГ»**

Строительная фирма оказывает услуги по строительству объекта для крупного государственного предприятия. Срок сдачи объекта был январь. Сейчас март, объект еще не сдан, так как у строителей нет средств, чтобы закупить строительные материалы и завершить строительство. Планировалось привлечь кредитные средства, но банки в связи с кризисом кредиты выдавать отказываются. При этом государственное предприятие не внесло прописанной в договоре предоплаты за работу в размере 50%, а внесло только 30%. Компания, которая поставяет строительные материалы, не готова осуществить поставки без оплаты, т.к. им необходимы гарантии, которых строительная фирма не может представить.

Представитель государственного предприятия: заинтересован, чтобы строительство было завершено как можно быстрее, готов в случае необходимости сменить строительную фирму. Готов работать только по постоплате, несмотря на то, что в договоре прописана 50% предоплата.

Представитель строительной фирмы: заинтересован в том, чтобы завершить строительство и получить оставшуюся часть денег.

Поставщик строительных материалов: заинтересован в клиенте – строительной фирме, так как на дворе кризис и клиентов мало, но им нужны гарантии.

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

### Раздел (тема) дисциплины **СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК АКТИВНАЯ ФОРМА РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ЛИЧНОСТИ**

Менеджер по продажам Ольга Акинчеева в процессе работы сильно нагрубила клиенту - бухгалтеру компании ООО «Пузырь». Бухгалтер Мавлюда Саидовна была взбешена сложившейся ситуацией и написала письмо жалобу на имя руководителя компании, в которой работает вышеуказанный менеджер.

Ольга Акинфеева: не видит свою ошибку и на все возражения клиента уверенно предлагает жаловаться, куда та пожелает.

Бухгалтер: пишет письмо - жалобу и доводит его до директора Ольги Акинфеевой.

Директор: терять клиента не хочет, как и репутацию всей компании. Организует трёхстороннюю встречу с целью найти консенсус, но при этом материально наказывает Ольгу.

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

### Раздел (тема) дисциплины **УЧАСТНИКИ ТРЕНИНГОВЫХ ГРУПП КАК СУБЪЕКТ АКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

Главный механик (59 лет), в его распоряжении автопарк около 80 машин разных видов: грузовые и легковые. Отвечает за выбор поставщика нефтепродуктов. Опытный специалист, человек «старой закалки». Около года назад пробовал заправиться на АЗС «КБ» и остался недоволен: бензин оказался не лучшего качества, персонал был не приветлив, машина после заправки начала барахлить. Бренд «КБ» вызывает у него плохие воспоминания, для него нет различий между компаниями «Компания Б» и «КБ-ДЗО». Он не заинтересован во встрече с представителем компании «КБ-ДЗО» и условиях, которые он может предложить. Однако, проявляя вежливость, готов выделить 10 минут времени для личной встречи.

Ведущий специалист «КБ-ДЗО» по мелкооптовым продажам: специализируется на транспортных компаниях. Во время личной встречи планирует конструктивно разъяснить клиенту ситуацию: «КБ» и «КБ-ДЗО» – это различные предприятия, являясь дочками одной головной компании, относятся к разным структурам сбыта. Перед встречей ведущий специалист подготовился и заручился поддержкой Директора аналогичной транспортной компании, который согласился принять участие во встрече. Для ведущего специалиста завоевать этого клиента – дело чести. Это крупный клиент, «крепкий орешек», начальник отдела обещает за этого клиента дополнительные бонусы.

Директор аналогичной транспортной компании: руководит крупной транспортной компании в этом сегменте рынка. Любезно согласился принять участие во встрече

ведущего специалиста «КБ-ДЗО» и главного механика транспортной компании. В этой встрече имеет свои интересы: во-первых, хочет разведать обстановку у конкурентов, во-вторых, получить скидку от «КБ-ДЗО».

Главный механик – нынешний поставщик нефтепродуктов его полностью устраивает, менять его не готов. На встречу согласился, когда узнал, что на ней будет присутствовать Директор аналогичной транспортной компании, т.к. планирует сменить работу и считает встречу хорошей возможностью познакомиться с Директором и продемонстрировать ему свой профессионализм.

#### **ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

### **Раздел (тема) дисциплины ВЕДУЩИЙ КАК РУКОВОДИТЕЛЬ, ТРЕНЕР И УЧАСТНИК КОММУНИКАЦИИ**

При проезде перекрестка столкнулись два автомобиля – серебристый «Фольксваген» и желтая «Десятка». Водитель «десятки» утверждает, что заканчивал проезд светофора на желтый свет. А водитель «Фольксвагена» уверяет, что начал движение на перекрестке на зеленый свет, следовательно, водитель «десятки» выехал на перекресток, на красный, и именно он и виноват в аварии.

Не договорившись, водители вызывают ГАИ.

Поскольку ДТП произошло в центре города, инспектор ГАИ подъехал очень быстро. Так что девушка, свидетельница аварии, даже не успела покинуть место происшествия. Она тоже очень подробно изложила свою версию происшедшего.

После предъявления документов выясняется, что водитель «Фольксвагена» – депутат Областной Думы. Начинается разбор полетов.

#### ***РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:***

Депутат Областной Думы – получить компенсацию, не «вляпаться» в историю.

Водитель «десятки» – как минимум не платить самому, а при удачном стечении обстоятельств получить деньги с депутата.

Инспектор ГАИ – разрешить ситуацию и не нарваться на неприятности.

Свидетельница – произвести впечатление на водителя «десятки», договориться о свидании.

#### **ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

### **Раздел (тема) дисциплины ВИДЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА**

Компания Элис является давним покупателем поставщика А (Китай), а также недавним партнером агентской логистической компании В (Китай). Территориальное расположение фабрики поставщика -юг Китая, где есть 3 порта для отгрузки Jiangmen, Guangzhou и Shenzhen.

Компания Элис, размещая в течение 2 лет заказы поставщику А, всегда отгружала товар от поставщика из порта Jiangmen.

Однажды компания Элис нашла возможность снижения издержек за счет осуществления отгрузок только из порта Shenzhen. При подписании контракта за

очередной заказ, поставщику А об этом изменении менеджер компании Элис сообщить не просто забыл, а даже подписал в контракте старые условия.

За 2 недели до отгрузки агент из компании В связывается с поставщиком и, также, не назвав новый порт (хотя он его знает и обязан дать полную информацию поставщику), подтверждает только дату отгрузки и направляет документ для оформления заказа на букинг.

Через 3 дня поставщик отсылает агенту заполненный документ, где агент видит неверный порт отгрузки. Агент сообщает об этом расхождении фабрике с задержкой в 2 дня.

Еще через 2 дня менеджер компании Элис пытается решить вопрос с поставщиком и выясняет, что для поставщика такое изменение порта отгрузки означает дополнительные расходы, которые он на момент подтверждения заказа не мог учесть. Препирательство занимает некоторое время. Но тут выясняется, что на нужный пароход груз уже не успевает, т.к. у поставщика закончился срок экспортной лицензии на отгрузку. (Контролировать и учитывать данный момент мог только поставщик.) Необходимо оформлять новую лицензию, что означает для поставщика, дополнительные издержки, которые оплачивать ЭЛИС отказывается.

В конечном итоге, поставщик производит все необходимые манипуляции, итоговая задержка отгрузки составляет 2,5 недели, что является критическим для компании Элис, т.к. один из важных сетевых клиентов не получит товар в срок и потребует от компании Элис штраф по действующему договору в размере - 250 000 РУБ.

Цель компании Элис – добиться от агента или поставщика компенсации этого штрафа. Что бы решить этот вопрос, Элис организует трехстороннюю встречу. Товар находится в дороге! Штраф пока не выставлен. Задача – договориться!

Роли и интересы сторон на встрече:

Закупщик компании Элис - формально виноват в сложившейся ситуации, т.к. контракт подписан на др. условиях нежели он настаивал перед отгрузкой. Ценит данного поставщика за низкие цены и отличное выполнение всех заказов за предыдущие года. С другой стороны, он был обязан выполнить распоряжение руководителя об экономии расходов, и привык рассчитывать на лояльность поставщиков в выполнении любых распоряжений, особенно тех, кто работает с компанией давно и имеет опыт хороших оборотов. По его мнению, поставщик ответственен за отсутствие контроля над ситуацией с просроченной лицензией, что повлекло за собой основную по длительности задержку.

Поставщик – хочет продолжить сотрудничество с клиентом, несмотря на то, что за последнее время объемы закупок довольно значительно сократились, а цены, по которой он работает с компанией Элис, остались на прежнем низком уровне, т.е. размер его прибыли довольно мал. С другой стороны, он не хочет остаться без прибыли совсем, т.к. дополнительные издержки на транспортировку в другой порт составили значительный характер. А заплатить еще и штраф означает для него ощутимый минус по данной сделке.

Агент – виноват в том, что со своей стороны не сообщил поставщику об изменении порта отгрузки, но считает себя не причастным к данной ситуации, т.к. клиент с поставщиком «не договорились на берегу». С компанией Элис он работает не так давно, но уже имеет регулярные и хорошие объемы поставок своих услуг, хочет продемонстрировать лояльность к компании Элис. Не хочет ссориться с поставщиком. Видит своей задачей помочь сторонам договориться!

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

## Раздел (тема) дисциплины **ТРЕНИНГ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ**

Частный предприниматель, имея давние отношения с Владельцем компании по производству стеклянных сувениров, предложил поставить ему партию стекла из Чехии, в которой будет очень редкий вид сырья, в котором тот нуждался. Однако, чтобы получить это редкое стекло, необходимо сделать общий заказ на достаточно крупную сумму.

Для владельца мастерской было крайне проблематично собрать нужную сумму, но другой возможности получить редкий материал не было, и он согласился.

Предприниматель сделал заказ своему Приятелю из Чехии, сделав ему предоплату 10000\$.

Через некоторое время, приятель из Чехии сообщил, что заказ выполнен и отправлен в Россию. При этом он сообщил так же, что редкое сырье, которое было так необходимо стекольной мастерской, сильно подорожало, и вообще его нет на складах, и когда будет не известно. Поэтому он заменил его на обычное.

Предприниматель сообщает об этом Заказчику. На это владеец стекольной мастерской в категорической форме отказывается выкупить заказ без редкого сырья.

В это время приятель из Чехии приезжает в Санкт-Петербург и решает вместе со своим другом-предпринимателем посетить владельца стекольной мастерской, чтобы вместе разобраться в сложившейся ситуации.

Роли и интересы:

Владелец стекольной мастерской – не хочет выкупать заказ, хочет получить обратно сумму предоплаты. Не поссориться с предпринимателем, так как у него всегда самые выгодные цены на чешское стекло.

Частный предприниматель – уговорить владельца стекольной мастерской выкупить заказ, либо договориться с приятелем о возврате сырья на завод-изготовитель в Чехии. Главное, чтобы не пришлось самому выкупать заказ.

Приятель из Чехии – получить деньги за заказ в полном объеме и не поссориться с приятелем-предпринимателем.

**ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

## Раздел (тема) дисциплины **ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ ТРЕНИНГОВ КОММУНИКАЦИИ**

Андрей и Сергей – два владельца продуктового ларька давно работают вместе.

Однажды Андрей предлагает Сергею заработать денег на продаже цветов на 8 марта.

Так как ни один из компаньонов никогда с цветами не работал, то Андрей предложил подключить к этому мероприятию свою старую знакомую Элли, которая много лет работала продавцом в цветочном павильоне.

Прибыль он предложил разделить на троих, на всех поровну. Но при этом у Элли денег нет, она ничего не вкладывает, но занимается полностью организацией и затем сама торгует цветами.

Сергей был категорически против этой затеи, но поддавшись на уговоры Андрея, согласился. К тому же они уже давно вели речь о расширении бизнеса, а у Элли очень хорошие связи в КУГИ.

Элла арендовала на три праздничных дня торговое место у метро, закупила накануне праздника цветы и привезла их к себе домой. На следующий день утром к ней должен был приехать Андрей и помочь выставить цветы на торговую точку. Однако,

когда Андрей приехал, он увидел, что все цветы завяли. Сергей в ярости. Вся компания собирается вместе, чтобы обсудить сложившуюся ситуацию.

Роли и интересы:

Сергей – высчитать все убытки с компаньона (надо было самому контролировать всю организацию праздничной торговли или не связываться с неизвестным бизнесом). Не хочет ссориться с Эллоу (слишком важны её связи в КУГИ).

Андрей – хочет поделить убытки на троих и не испортить ни с кем отношения.

Элла – хочет выйти «сухой из воды». Денег у нее нет и вообще она не виновата, что на базе ей подсунули «старый» товар.

**ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

## Раздел (тема) дисциплины **ЭФФЕКТИВНЫЕ ПИСЬМЕННЫЕ И ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Менеджер вышел на клиента «холодным звонком», приложил много усилий, чтобы проработать его и достичь договоренностей о сотрудничестве. Клиент сложный, капризный, требующий к себе особого отношения. На этапе заключения договора требует заменить менеджера, мотивируя тем, что «продал он хорошо, а вот насколько качественно будет вести текущую работу, организовывать поставки в срок» клиент не уверен, не хочет рисковать и нервничать, требует сразу заменить менеджера. Мало чем мотивирует. Менеджер на всем этапе проработки клиента работал безупречно. Клиент обращается к начальнику отдела с желанием заменить менеджера, иначе он пойдет в другую компанию.

Клиент: выбить себе особые условия (внеочередные поставки в любой момент «по звонку», готовность сделать пересорт в любое время, даже когда товар уже отгружен и находится в пути). Понимает, что менеджер, который работает с ним сейчас, этого делать не будет.

Начальник отдела: сохранить этого клиента, желательно за этим менеджером, т.к. он на самом деле лучший менеджер отдела и никто другой с таким клиентом не справится. Кроме того, начальник отдела понимает, что менеджер заработал этого клиента и справедливо, что прибыль от дальнейшей работы с этим клиентом должна идти в заработок именно этого менеджера, в противном случае, менеджер может уйти работать в другую компанию.

Менеджер: заключить договор с клиентом, продолжать работать с ним и зарабатывать на его поставках.

**ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**2 балла** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

## 1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Раздел (тема) дисциплины Коммуникация как часть общения

1. Что такое общение?
  - а) коммуникация
  - б) взаимодействие
  - в) восприятие друг друга
  - г) всё вышеперечисленное
2. Аудиторией коммуникации является:
  - а) группа людей, которые получают информационные обращения и имеют возможность реагировать на них;
  - б) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и находящихся в прямом взаимодействии друг с другом;
  - в) специально организованная группа людей, единение которых определяется и закрепляется коллективными действиями;
  - г) группа людей, которые получают информационные обращения;
  - г) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и получающих направленные информационные сообщения.
3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - а) Жестов
  - б) Информационных технологий
  - в) Похлопываний по плечу
  - г) Устной речи
4. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
  - а) Альтернативные
  - б) Зеркальные
  - в) Информационные
  - г) Риторические
5. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется\_.
6. К средствам невербальной коммуникации относятся:
  - а) Все ответы верны
  - б) Кинесика
  - в) Проксемика
  - г) Такетика
7. Невербальными средствами общения являются
  - а) Взгляд
  - б) Походка
  - в) Рукопожатие
  - г) Телефон
  - в) Электронная почта



8. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см
- б) 15-50см
- в) 50-120см
- г) Свыше 350см

9. Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

а) Идентификация	1) эмоциональный отклик, сочувствование, сопереживание
б) Эмпатия	2) уподобление себя другому
в) Аттракция	3) формировании устойчивого положительного чувства к партнеру
г) Каузальная атрибуция	4) приписывание причин поведения другому человеку

10. Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

а) Кинесика	1) изучают внешние проявления голоса
б) Проксемика	2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди
в) Такесика	3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения
г) Просодика	4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений

Раздел (тема) дисциплины Формы деловой коммуникации

1. Устный речевой контакт между взаимозаинтересованными людьми, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем.

- а) деловая беседа
- б) совещание
- в) собрание
- г) переговоры

2. Установите последовательность этапов реализации беседы.

- а) взаимное информирование
- б) выдвижение положений
- в) выдвижение аргументов

3. Установить тесный контакт собеседником позволяет

- а) метод снятия напряжения
- б) метод «зацепки»
- в) метод прямого подхода

4. Кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы позволяет

- а) метод снятия напряжения
- б) метод «зацепки»
- в) метод прямого подхода

5. Непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления позволяет

- а) метод снятия напряжения
- б) метод «зацепки»
- в) метод прямого подхода

6. Простота речи, соответствие ее содержания уровню подготовленности аудитории к восприятию отвечает требованию

- а) правильности
- б) доступности

в) краткости

г) точности

7. Форма коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования о сложившейся ситуации и выработки по ним решения

а) деловая беседа

б) совещание

в) собрание

г) переговоры

8. Доведение информации является целью

а) инструктивного совещания

б) оперативного совещания

в) итогового совещания

9. Установите последовательность процедур принципиальных переговоров

а) Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях, поскольку цель переговоров – удовлетворение интересов участников.

б) Отыщите справедливый или взаимоприемлемый критерий, нормы решения проблемы, чтобы соглашение отражало справедливые, объективные нормы и критерии

в) Признайте наличие конфликта, очертите его как «наша проблема».

г) Разграничьте участников и предмет переговоров: относитесь дружелюбно к людям, но стойте на твердой платформе при решении проблемы.

д) Проанализируйте, какие интересы наиболее важные, каковы объективные препятствия, отделите их от субъективных желаний участников.

е) Старайтесь разработать взаимовыгодные варианты, которые бы учитывали общие интересы и примиряли несовпадающие интересы. Разработайте многоплановые варианты выбора в ходе дискуссии и выдвижения альтернативных идей решения проблемы.

ж) Добейтесь соглашения и воплощайте план в жизнь.

10. Соотнесите форму делового общения с ее характеристикой

Деловая дискуссия	форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения
Деловое совещание	процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, согласования, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников
Деловые переговоры	форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.

Раздел (тема) дисциплины Основные определения понятия «тренинг»

1. Тренинг – это метод психологии, который ориентируется на использование .... групповой психологической работы с целью развития определенных качеств личности.

а) активных методов

б) пассивных методов

в) коллективных методов

3. Принципы организации тренинговых занятий:

а) принцип активности участников;

б) принцип детерминизма;

в) принцип исследовательской позиции;

г) принцип партнерского общения.

4. Создание ситуации, при которой участники сами находят решение проблемам
- а) принцип активности участников;
  - б) принцип исследовательской позиции;
  - в) принцип объективации поведения.
5. Объединение в единое целое тех компонентов, которые способствуют развитию учащихся и педагогов в их взаимодействии — это
- а) педагогическая ситуация;
  - б) педагогический процесс;
  - в) педагогическое конструирование.
6. Целостное изучение личности основанное на интерпретации результатов проекции
- а) тесты интеллекта;
  - б) тесты специальных способностей;
  - в) тесты достижений;
  - г) тесты личности;
  - д) проективные тесты;
7. Система специальных заданий позволяющая измерить уровень развития или состояния определенного психического качества называется...
- а) тестирование
  - б) эксперимент
  - в) анализ
8. Как реакция человека на различные, чаще всего социально-психологические стрессоры (ожидание негативной оценки, ситуация угрожающая безопасности) возникает .... тревожность.
- а) ситуативная
  - б) постоянная
  - в) временная
9. Установите труды о методологии тренинга в последовательности по времени их выхода
- а) Ю.Н. Емельянов «Активное социально-психологическое обучение»
  - б) С.И. Макшанов диссертация на соискание ученой степени доктора психологических наук «Психология тренинга в профессиональной деятельности»
  - в) И.В. Вачков «Основы технологии группового тренинга»
10. Соотнесите определение тренинга и его автора

а) «Современное понимание тренинга включает в себя многие традиционные методы групповой психотерапии и психокоррекции, что вынуждает искать его истоки в разнообразных направлениях клинической психотерапии в группах»	1) И.В. Вачков
б) многофункциональный метод преднамеренных изменений психологических феноменов человека, группы и организации	2) С.И. Макшанов
в) «Термин "тренинг", по нашему мнению, в структуре русской психологической речи должен использоваться не для обозначения методов обучения, а для обозначения методов развития способностей к обучению или овладению любым сложным видом деятельности, в частности, общением»	3) Ю.Н. Емельянов

Раздел (тема) дисциплины Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности

1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
  - а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
  - б) стараться интерпретировать реакции партнера;
  - в) понимать язык невербальных компонентов общения;
  - г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
2. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
  - а) очки с затемненными стеклами;
  - б) располагающий взгляд
  - в) доброжелательная улыбка
  - г) строгий деловой костюм
3. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:
  - а) отвечая на звонок, представьтесь;
  - б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
  - в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
  - г) отвечать на все звонки;не давайте выход отрицательным эмоциям.
4. Как правильно сформулировать извинение, положительная и негативная реакция на извинение. \_\_\_\_\_
5. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
  - а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
  - б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
  - в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
  - г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора
6. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
  - а) «Ложного вовлечения»
  - б) Запутывания
  - в) Расположения
  - г) Скрытого принуждения
  - д) Убеждения
7. Аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера, называется...
  - а) Методом «кусков»
  - б) Методом противоречия
  - в) Фундаментальным методом
  - г) Методом игнорирования
8. Умышленные ошибки в процессе аргументации - это...
  - а) Софизмы
  - б) Квазипофизмы
9. Соотнесите работу о методологии тренинга и ее автора

а) Ю.Н. Емельянов	1) «Активное социально-психологическое обучение»
б) С.И. Макшанов	2) «Психология тренинга в профессиональной деятельности»
в) И.В. Вачков	3) «Основы технологии группового

10. Установите труды о методологии тренинга в последовательности по времени их выхода

- а) Г.А. Андреева «Очерки методологии познания социальных явлений»
- б) Ю.Н. Емельянов «Активное социально-психологическое обучение»
- в) И.В. Вачков «Основы технологии группового тренинга»

Раздел (тема) дисциплины Участники тренинговых групп как субъект активного общения

1. Тревожность, характеризующаяся стойкой и устойчивой склонностью личности воспринимать большой круг ситуаций как угрожающие и реагирующая на такие ситуации состоянием тревоги называют.....
  - а) личностная
  - б) ситуативная
  - в) мотивационная
2. Для выявления умственного потенциала индивида используются
  - а) тесты интеллекта;
  - б) тесты специальных способностей;
  - в) тесты достижений;
  - г) тесты личности;
  - д) проективные тесты;
3. Терминальные ценности по М. Рокичу это:
  - а) ценность-средство;
  - б) ценность — межличностных отношений;
  - в) ценность-цель;
  - г) ценность-действие.
4. Выбор достижения простых или слишком легких целей можно объяснить следующим:
  - а) заниженной самооценкой;
  - б) неверием в свои силы;
  - в) «комплексом неполноценности»;
  - г) «социальной хитростью»;
  - д) все ответы верны.
5. Члены группы постоянно вовлекаются в различные действия
  - а) принцип активности участников;
  - б) принцип исследовательской позиции;
  - в) принцип объективации поведения.
6. Лица с нереалистично завышенным уровнем притязаний стремятся:
  - а) выбрать простые цели и задачи;
  - б) к кругу задач средней сложности;
  - в) к реализации непосильных задач;
  - г) к улучшению своих достижений.
7. Что понимается под методами развития социальной перцепции?
  - а) упражнения для релаксации
  - б) разогревающие игры
  - в) игры и упражнения, направленные на снятие напряжения и знакомство
  - г) игры и упражнения, направленные на развитие умений воспринимать, понимать и оценивать других людей, самих себя, свою группу
8. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:
  - а) идентификацией;

- б) эмпатией;
- в) рефлексией;
- г) экстраверсией.

9. Соотнесите функции ведущего тренинга с их содержанием

а) Руководящая функция	1) помогает участникам объективно оценить свое поведение, наглядно увидеть, как оно действует на других
б) Экспертная функция	2) задает программу обучения, правила, цели работы. Он также осуществляет методическое обеспечение занятий.
в) Аналитическая функция	3) обобщает и комментирует происходящее в группе.

10. Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления

- А. Цветовой тест М. Люшер
- Б. Тест «Диагностика межличностных отношений» Т. Лири, Г. Лефорж, Р. Сазек
- В. Опросник «Индекс агрессивности» Басса-Дарки

Раздел (тема) дисциплины Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации

1. Некоторые функции педагога названы неправильно. Найдите их.
  - а) Аналитическая, диагностическая
  - б) Дифференциации, систематизации.
  - в) Планирования, управления.
  - г) Организаторская, контрольная.
2. Об отношении учащихся к своему учителю можно узнать, задавая им следующие вопросы.
  - а) Охотно ли вы идёте к учителю со своими вопросами?
  - б) Берёт ли на себя учитель часть вины за плохую учёбу?
  - в) Идёт ли учитель с жалобой на плохое поведение к администрации?
  - г) Все ответы верны.
3. Наиболее объективно характеризуют учителя
  - а) Сильные учащиеся.
  - б) Слабые учащиеся.
  - в) «Середняки», коллеги, администрация.
  - г) Все ответы верны.
4. Идеальный педагог – это:
  - а) Учитель, ведущий процесс на образцовом уровне.
  - б) Абстрактный образ, позволяющий лучше понять цель подготовки учителя.
  - в) Учитель, исповедующий определённые научные идеи.
  - г) Учитель, стремящийся к образцовому порядку в классе.
5. Почему в моделях аттестации не учитывается такой критерий, как психолого-педагогическая подготовка учителя?
  - а) Это проверяется на экзаменах.
  - б) Потому что теоретические знания педагогики и психологии ещё не гарантируют высоких результатов.
  - в) Потому, что эта подготовка «оседает» в результатах и «высвечивается» через них.
  - г) Все ответы верны.
6. Для чего производится экспертиза учебных заведений?

- а) Чтобы привести зарплату педагогов в соответствии с уровнем обучения и воспитания, обеспечиваемым учебным заведением.
- б) Чтобы поставить в зависимость квалификацию педагога от категории учебного заведения.
- в) Для стимулирования педагогов и повышения общих результатов обучения и воспитания.
- г) Все ответы верны.
7. Что называется обучением?
- а) Специально организованный, целеполагаемый и управляемый процесс взаимодействия учителей и учеников, направленный на усвоение знаний, умений, навыков, формирование мировоззрения, развитие умственных сил и возможностей обучаемых.
- б) Отражение человеком объективной действительности в форме фактов, представлений, понятий и законов науки.
- в) Объем систематизированных знаний, умений, навыков, способов мышления, которыми овладел обучаемый.
- г) Направленное воздействие на человека со стороны общественных институтов с целью формирования у него определенных знаний.
8. Что такое образование?
- а) Направленное воздействие на человека со стороны общественных институтов с целью формирования у него определенных знаний.
- б) Специально организованный, целеполагаемый и управляемый процесс взаимодействия учителей и учеников, направленный на усвоение знаний, умений, навыков, формирование мировоззрения, развитие умственных сил и возможностей обучаемых.
- в) Объем систематизированных знаний, умений, навыков, способов мышления, которыми овладел обучаемый.
- г) Целенаправленный и организованный процесс формирования личности, под воздействием учителя.
9. Что называется развитием?
- а) Процесс и результат количественных и качественных изменений в организме, психике, интеллектуальной и духовной сфере человека, обусловленный влиянием внешних и внутренних, управляемых и неуправляемых факторов.
- б) Процесс развития человека как социального существа под воздействием всех факторов.
- в) Целенаправленный и организованный процесс формирования личности.
- г) Направленное воздействие на человека со стороны учителя с целью формирования у него определенных знаний.

10. Соотнесите название метода коллективного обучения с его описанием

а) Дискуссия	1) способствует уяснению каждым участником своей собственной точки зрения, развитию инициативы, а также развивает коммуникативные качества и умения.
б) Ролевая игра	2) индивиды сталкиваются с ситуациями, релевантными тем случаям, которые характерны для его реальной деятельности и ставят перед необходимостью изменить свои установки
в) Психодрама	3) заключается в разыгрывании определённой ситуации, включающей так называемого протагониста (основное действующее лицо, чьи конфликты предстоит разрешить) и других действующих лиц.

## Раздел (тема) дисциплины Виды социально-психологического тренинга

1. Что такое преподавание?
  - а) Упорядоченная деятельность педагога по реализации цели обучения, обеспечение информирования, воспитания, осознания, и практического применения знаний.
  - б) Процесс, в ходе которого возникают новые формы поведения и деятельности, изменяются ранее приобретенные.
  - в) Упорядоченное взаимодействие педагога с учащимися, направленное на достижение поставленной цели.
  - г) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.
2. Что такое учение?
  - а) Упорядоченное взаимодействие педагога с учащимися, направленное на достижение поставленной цели.
  - б) Процесс, в ходе которого на основе познания, упражнения и приобретенного опыта возникают новые формы поведения и деятельности, изменяются ранее приобретенные.
  - в) Система приобретенных в процессе обучения знаний, умений, навыков, способов мышления.
  - г) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.
3. Обучение - это ...
  - а) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.
  - б) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.
  - в) Упорядоченное взаимодействие педагога с учащимися, направленное на достижение поставленной цели.
  - г) Это то, к чему стремится обучаемый, будущее, на которое направлены его усилия.
4. Знание это - ...
  - а) Совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение наукой.
  - б) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.
  - в) Упорядоченная деятельность педагога по реализации цели обучения, обеспечение информирования, воспитания, осознания, и практического применения знаний.
  - г) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.
5. Что такое умения?
  - а) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.
  - б) Совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение наукой.
  - в) Овладение способами применения усвоенных знаний на практике.
  - г) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.
6. Что такое навыки?
  - а) Умения, доведенные до автоматизма, высокой степени совершенства.
  - б) Путь достижения цели и задач обучения.
  - в) Овладение способами применения усвоенных знаний на практике.
  - г) Совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение наукой.
7. Что такое организация процесса обучения?
  - а) Упорядоченная деятельность педагога по реализации цели обучения, обеспечение информирования, воспитания, осознания, и практического применения знаний.
  - б) Упорядочение дидактического процесса по определенным критериям, придание ему необходимой формы для наилучшей реализации поставленной цели.



- в) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.
- г) Процесс, в ходе которого на основе познания, упражнения и приобретенного опыта возникают новые формы поведения и деятельности, изменяются ранее приобретенные.
8. Что такое цель (учебная, образовательная)?
- а) Это то, к чему стремится обучаемый, будущее, на которое направлены его усилия.
- б) То, к чему стремится обучение, будущее, на которое направлены его усилия.
- в) Это то, к чему приходит обучение, конечные следствия учебного процесса, степень реализации намеченной цели.
- г) Способ существования учебного процесса, оболочка для его внутренней сущности, логики и содержания.
9. Что вы понимаете под средствами обучения?
- а) Предметная поддержка учебного процесса.
- б) Это то, к чему приходит обучение.
- в) Способ достижения задач обучения.
- г) Путь достижения цели и задач обучения.

10. Установите соответствие между понятием и определением

А) Манипулирование	1) Скрытое управление поведением партнера
Б) Установка	2) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации
В) Заражение	3) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

Раздел (тема) дисциплины Тренинг коммуникативных умений

1. Дайте краткое определение механизмов познания другого человека:
- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) рефлексия
2. Дайте краткое определение механизмов воздействия в общении
- а) внушение
- б) убеждение
- в) подражание
3. Чем определяется первое впечатление?
- а) психическим состоянием человека
- б) внешним видом
- в) неравенством позиции в данной сфере
- г) внешними обстоятельствами
4. Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи.

- а) этическим
- б) коммуникативным
- в) нормативным

5. В пьесе Мольера «Лекарь поневоле» Жеронт, отец немой девочки, хочет выяснить, почему его дочь нема. Псевдоврач Сганарель отвечает: «Оттого, что она утратила дар речи». «Хорошо, - возразил Жеронт. - но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила». «Медик» ответил: «Оттого, что у нее язык не ворочается».

Логическая ошибка, допущенная Сганарелем, называется...

- а) «Слишком много доказывается»
- б) Подмена тезиса
- в) «Предвосхищение основания»
- г) «Круг в доказательстве (порочный круг)»

6. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы....

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

7. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности.

8. Установите последовательность.

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:

- а) передача информации,
- б) аргументирование,
- в) нейтрализация замечаний собеседника,
- г) принятие решения и завершение переговоров,
- в) начало беседы,

9. Установите соответствие

Коммуникативные барьеры:

1. Понятийный барьер
2. Барьер восприятия
3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

10. \_\_\_\_\_ – это механизм поведения, обусловленный

- а) врожденным потенциалом и жизненным опытом личности, который
- б) позволяет ей ограждать свою субъективную реальность от посягательств
- в) окружающих и разрушительной самокритики

Раздел (тема) дисциплины Программа проведения тренингов коммуникации

1. Что представляет собой учебная программа?

- а) Учебная программа определяет порядок изучения учебных дисциплин, количество часов на них, начало и конец каждой четверти.

- б) В учебной программе определены содержание и объем знаний по каждому учебному предмету, количество часов, которое отводится на изучение определенных тем, вопросов курса.
- в) Под учебной программой следует понимать такой документ, в котором перечислены те предметы, которые будут изучаться в определенном классе, количество часов на их изучение.
- г) Это документ, определяющий состав учебных предметов, изучаемых в школе, порядок их изучения по годам, количество часов в неделю, структуру учебного процесса.
2. Что такое стимулирование учения?
- а) Требование хорошо учиться.
- б) «Подталкивание» школьников к успешному учению.
- в) Преодоление лени.
- г) Борьба с плохими привычками, мешающими учиться.
3. Необходимо ли планировать проведение специальных «мотивационных» моментов на уроке?
- а) Не обязательно.
- б) Нет.
- в) Да.
- г) Смотря по обстоятельствам.
4. Компоненты педагогического процесса.
- а) Целевой, содержательный, деятельностный, организационно-управленческий, результативный.
- б) Преподавание, учение, образование, обучение, воспитание, развитие, формирование, цель, средства, методы, формы и результаты обучения.
- в) Дидактический, психологический, социологический, организационный.
- г) Содержание, структура, средства, методы, организация. Управление. Результат обучения.
5. Принципы обучения.
- а) Образование, обучение, развитие, формирование, знания, умения, навыки, а также цель, содержание, организация, виды, формы, методы, средства и результаты обучения.
- б) Объяснительно-иллюстративное, программированное, проблемное, репродуктивное, компьютерное обучение.
- в) Сознательность и активность, наглядность, систематичность и последовательность, прочность, научность, доступность, связь теории с практикой.
- г) Сознательность, оптимизация, планомерность, учет возрастных особенностей, связь теории с практикой, научность, доступность.
6. Выберите методы стимулирования и мотивации поведения и деятельности.
- а) Педагогическое требование, общественное мнение, приучение, упражнение, создание воспитывающих ситуаций.
- б) Беседа, лекции, диспуты, метод примера.
- в) Соревнование, поощрение, наказание.
- г) Познавательные игры, анализ жизненных ситуаций, создание ситуаций успеха, учебные требования, поощрение и порицание.
7. Дайте определение понятию педагогическое мастерство.
- а) Совершенное владение педагогической технологией.
- б) Квалифицированный работник в педагогической деятельности.
- в) Способность к педагогической деятельности.
- г) Основные элементы педагогического мастерства.
8. Из приведённых вариантов, определите понятие педагогической технологии
- а) Научное проектирование и точное воспроизведение гарантирующих успех педагогических действий.
- б) Последовательная смена состояний педагогической системы.

- в) Вид дополнительного профессионального образования.
  - г) Комплекс принципов, методов, организационных форм и технологических приёмов управления педагогическими системами.
9. Существуют следующие способности личности к педагогической деятельности, перечислите их.
- а) Гуманистическая направленность, профессиональное знание предмета, педагогические способности, педагогическая техника.
  - б) Коммуникативность, перцептивные способности, динамизм личности, эмоциональная устойчивость, оптимистическое прогнозирование, креативность.
  - в) Доброжелательность, общительность. Профессиональная зоркость, логическое убеждение, способность к творчеству.
  - г) Организационные способности, управления, контролирования, планирования, целеполагания.
10. Дайте определение понятию оптимистическое прогнозирование.
- а) Способность к убеждению и внушению, внутренняя энергия гибкости и инициатива в разнообразии действий.
  - б) Профессионально-педагогическая способность, которая связана с направленностью личности учителя, опирающегося на положительное в становлении личности каждого человека.
  - в) Способность к саморегуляции создаёт эмоциональную устойчивость личности, возможность владеть ситуацией и собой в различных ситуациях.
  - г) Способность владеть собой.

#### Раздел (тема) дисциплины Эффективные письменные и электронные коммуникации

1. Электронная коммуникация - это...  
общение с помощью электронных средств.  
обмен информацией между компьютерными сетями.  
правила установления связи между двумя компьютерами в сети.
2. Укажите средства, позволяющие общаться в режиме реального времени:
  - а) NetMeeting
  - б) Skype
  - в) e-mail
3. Укажите что не входит в возможности программы Skype:
  - а) обмен текстовыми сообщениями;
  - б) голосовое общение;
  - в) видеообщение;
  - г) создание и редактирование веб-страниц;
  - д) ведение телеконференций;
4. Укажите аппаратное обеспечение, в котором нет необходимости для видеообщения:
  - а) микрофон
  - б) веб-камера
  - в) сканер
  - г) звуковая карта
  - д) колонки
5. Продолжите фразу: одновременное общение нескольких абонентов в сети Интернет с помощью голосовой или видеосвязи – это \_\_\_\_\_
6. Комплекс аппаратных и программных средств, позволяющих компьютерам обмениваться данными - это...
  - адаптеры
  - магистраль
  - компьютерная сеть

- интерфейс
7. Web-страницы имеют расширение
    - а) \*.web
    - б) \*.www
    - в) \*.exe
    - г) \*.htm
    - д) \*.txt
  8. IP-телефония - это...
    - а) общение по телефону через Интернет;
    - б) общение по мобильному телефону;
    - в) способ подключения к Интернет;
    - г) система обмена информацией между абонентами компьютерной сети;
  9. Формой деловой коммуникации является
    - а) конфликт
    - б) письменная
    - в) межличностная
  10. К традиционным средствам научной коммуникации относится
    - а) документальный источник информации
    - б) электронная почта
    - в) подведение итогов беседы

*Шкала оценивания: 5-балльная.*

*Критерии оценивания:*

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 0,5 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 5-4 баллов соответствует оценке «отлично»;
- 4-3 баллов – оценке «хорошо»;
- 3-2 баллов – оценке «удовлетворительно»;
- 2-1 баллов – оценке «неудовлетворительно».

## 2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

#### 1. Вопросы в закрытой форме

##### 1.1 Что такое общение?

- а) коммуникация
- б) взаимодействие
- в) восприятие друг друга
- г) всё вышеперечисленное

##### 1.2 Аудиторией коммуникации является:

- а) группа людей, которые получают информационные обращения и имеют возможность реагировать на них;
- б) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и находящихся в прямом взаимодействии друг с другом;
- в) специально организованная группа людей, единение которых определяется и закрепляется коллективными действиями;
- группа людей, которые получают информационные обращения;
- г) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и получающих направленные информационные сообщения.

1.3 Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Жестов
- б) Информационных технологий
- в) Похлопываний по плечу
- г) Устной речи

1.4 К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

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

1.5 К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Все ответы верны
- б) Кинесика
- в) Проксемика
- г) Такетика

1.6 Невербальными средствами общения являются

- а) Взгляд
- б) Походка
- в) Рукопожатие
- г) Телефон
- в) Электронная почта

1.7 Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см
- б) 15-50см
- в) 50-120см
- г) Свыше 350см

1.8 Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) Дистанция между общающимися
- б) Мимика
- в) Похлопывание по спине
- г) Телефон
- д) Угол общения партнеров

1.9 Просодическими средствами невербального общения выступают

- а) Громкость голоса
- б) Дистанция между общающимися
- в) Жесты
- г) Интонация
- д) Плач

1.10 Устный речевой контакт между взаимозаинтересованными людьми, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем.

- а) деловая беседа
- б) совещание

- в) собрание
  - г) переговоры
- 1.11 Установить тесный контакт собеседником позволяет
- а) метод снятия напряжения
  - б) метод «зацепки»
  - в) метод прямого подхода
- 1.12 Кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы позволяет
- а) метод снятия напряжения
  - б) метод «зацепки»
  - в) метод прямого подхода
- 1.13 Непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления позволяет
- а) метод снятия напряжения
  - б) метод «зацепки»
  - в) метод прямого подхода
- 1.14 Простота речи, соответствие ее содержания уровню подготовленности аудитории к восприятию отвечает требованию
- а) правильности
  - б) доступности
  - в) краткости
  - г) точности
- 1.15 Форма коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования о сложившейся ситуации и выработки по ним решения
- а) деловая беседа
  - б) совещание
  - в) собрание
  - г) переговоры
- 1.16 Доведение информации является целью
- а) инструктивного совещания
  - б) оперативного совещания
  - в) итогового совещания
- 1.17 Представление своих способностей, своего продукта или своей компании партнерам, заказчикам, инвесторам или потребителям с целью добиться от них нужного решения (действия).
- а) деловая беседа
  - б) презентация
  - в) собрание
  - г) переговоры
- 1.18 Строгий план серий социального взаимодействия участников совещания с целью выработки коллективного решения.
- а) повестка дня
  - б) презентация
  - в) протокол собрания
- 1.19 Тренинг – это метод психологии, который ориентируется на использование .... групповой психологической работы с целью развития определенных качеств личности.
- а) активных методов
  - б) пассивных методов
  - в) коллективных методов
- 1.20 Принципы организации тренинговых занятий:
- а) принцип активности участников;
  - б) принцип детерминизма;
  - в) принцип исследовательской позиции;
  - г) принцип партнерского общения.

1.21 Создание ситуации, при которой участники сами находят решение проблемам

- а) принцип активности участников;
- б) принцип исследовательской позиции;
- в) принцип объективации поведения.

1.22 Объединение в единое целое тех компонентов, которые способствуют развитию учащихся и педагогов в их взаимодействии — это

- а) педагогическая ситуация;
- б) педагогический процесс;
- в) педагогическое конструирование.

1.23 Целостное изучение личности основанное на интерпретации результатов проекции

- а) тесты интеллекта;
- б) тесты специальных способностей;
- в) тесты достижений;
- г) тесты личности;
- д) проективные тесты;

1.24 Система специальных заданий позволяющая измерить уровень развития или состояния определенного психического качества называется...

- а) тестирование
- б) эксперимент
- в) анализ

1.25 Как реакция человека на различные, чаще всего социально-психологические стрессоры (ожидание негативной оценки, ситуация угрожающая безопасности) возникает .... тревожность.

- а) ситуативная
- б) постоянная
- в) временная

1.26 Эмоциональная отзывчивость на переживания других, называется в психологии ....

- а) эмпатия
- б) симпатия
- в) антипатия

1.27 Выберите из предложенных видов групповых дискуссий вид дискуссии, характеризующий уровень организации процесса:

- а) интеракционные
- б) структурированные
- в) биографические

1.28 Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

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

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

1.30 Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- а) отвечая на звонок, представьтесь;
- б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- г) отвечать на все звонки;

не давайте выход отрицательным эмоциям.



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

- а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

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

- а) «Ложного вовлечения»
- б) Запутывания
- в) Расположения
- г) Скрытого принуждения
- д) Убеждения

1.33 Аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера, называется...

- а) Методом «кусков»
- б) Методом противоречия
- в) Фундаментальным методом
- г) Методом игнорирования

1.34 Умышленные ошибки в процессе аргументации - это...

- а) Софизмы
- б) Квазисофизмы

1.35 Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

- а) руководитель более высокого ранга;
- б) руководителя такого же ранга;
- в) пришедший по предварительной договоренности;
- г) любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
- в) пришедшие на прием по личным вопросам.

1.36 Для выявления умственного потенциала индивида используются

- а) тесты интеллекта;
- б) тесты специальных способностей;
- в) тесты достижений;
- г) тесты личности;
- д) проективные тесты;

1.37 Терминальные ценности по М. Рокичу это:

- а) ценность-средство;
- б) ценность-межличностных отношений;
- в) ценность-цель;
- г) ценность-действие.

1.38 Члены группы постоянно вовлекаются в различные действия

- а) принцип активности участников;
- б) принцип исследовательской позиции;
- в) принцип объективации поведения.

1.39 Лица с нереалистично завышенным уровнем притязаний стремятся:

- а) выбрать простые цели и задачи;
- б) к кругу задач средней сложности;
- в) к реализации непосильных задач;
- г) к улучшению своих достижений.

1.40 Что понимается под методами развития социальной перцепции?

- а) упражнения для релаксации
- б) разогревающие игры
- в) игры и упражнения, направленные на снятие напряжения и знакомство
- г) игры и упражнения, направленные на развитие умений воспринимать, понимать, оценивать других людей, самих себя, свою группу

1.41 Некоторые функции ведущего тренинга названы неправильно. Найдите их.

- а) Аналитическая, диагностическая
- б) Дифференциации, систематизации.
- в) Планирования, управления.
- г) Организаторская, контрольная.

1.42 Что называется обучением?

- а) Специально организованный, целеполагаемый и управляемый процесс взаимодействия учителей и учеников, направленный на усвоение знаний, умений, навыков, формирование мировоззрения, развитие умственных сил и возможностей обучаемых.
- б) Отражение человеком объективной действительности в форме фактов, представлений, понятий и законов науки.
- в) Объем систематизированных знаний, умений, навыков, способов мышления, которыми овладел обучаемый.
- г) Направленное воздействие на человека со стороны общественных институтов с целью формирования у него определенных знаний.

1.43 Что такое образование?

- а) Направленное воздействие на человека со стороны общественных институтов с целью формирования у него определенных знаний.
- б) Специально организованный, целеполагаемый и управляемый процесс взаимодействия учителей и учеников, направленный на усвоение знаний, умений, навыков, формирование мировоззрения, развитие умственных сил и возможностей обучаемых.
- в) Объем систематизированных знаний, умений, навыков, способов мышления, которыми овладел обучаемый.
- г) Целенаправленный и организованный процесс формирования личности, под воздействием учителя.

1.44 Что называется развитием?

- а) Процесс и результат количественных и качественных изменений в организме, психике, интеллектуальной и духовной сфере человека, обусловленный влиянием внешних и внутренних, управляемых и неуправляемых факторов.
- б) Процесс развития человека как социального существа под воздействием всех факторов.
- в) Целенаправленный и организованный процесс формирования личности.
- г) Направленное воздействие на человека со стороны учителя с целью формирования у него определенных знаний.

1.45 Что такое формирование?

- а) Процесс и результат количественных и качественных изменений в организме человека.
- б) Процесс развития человека как социального существа под воздействием всех факторов – экологических, социальных, экономических, идеологических, психологических.
- в) Направленное воздействие на человека со стороны общественных институтов с целью формирования у него определенных знаний, умений и навыков.
- г) Целенаправленный и организованный процесс формирования личности, под воздействием учителя.

1.46 Что такое преподавание?

- а) Упорядоченная деятельность педагога по реализации цели обучения, обеспечение информирования, воспитания, осознания, и практического применения знаний.
- б) Процесс, в ходе которого возникают новые формы поведения и деятельности, изменяются ранее приобретенные.

- в) Упорядоченное взаимодействие педагога с учащимися, направленное на достижение поставленной цели.
- г) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.

1.47 Что такое учение?

- а) Упорядоченное взаимодействие педагога с учащимися, направленное на достижение поставленной цели.
- б) Процесс, в ходе которого на основе познания, упражнения и приобретенного опыта возникают новые формы поведения и деятельности, изменяются ранее приобретенные.
- в) Система приобретенных в процессе обучения знаний, умений, навыков, способов мышления.
- г) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.

1.48 Обучение - это ...

- а) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.
- б) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.
- в) Упорядоченное взаимодействие педагога с учащимися, направленное на достижение поставленной цели.
- г) Это то, к чему стремится обучаемый, будущее, на которое направлены его усилия.

1.49 Знание это - ...

- а) Совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение наукой.
- б) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.
- в) Упорядоченная деятельность педагога по реализации цели обучения, обеспечение информирования, воспитания, осознания, и практического применения знаний.
- г) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.

1.50 Что такое умения?

- а) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.
- б) Совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение наукой.
- в) Овладение способами применения усвоенных знаний на практике.
- г) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.

1.51 Что такое навыки?

- а) Умения, доведенные до автоматизма, высокой степени совершенства.
- б) Путь достижения цели и задач обучения.
- в) Овладение способами применения усвоенных знаний на практике.
- г) Совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение наукой.

1.52 Что такое организация процесса обучения?

- а) Упорядоченная деятельность педагога по реализации цели обучения, обеспечение информирования, воспитания, осознания, и практического применения знаний.
- б) Упорядочение дидактического процесса по определенным критериям, придание ему необходимой формы для наилучшей реализации поставленной цели.
- в) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.
- г) Процесс, в ходе которого на основе познания, упражнения и приобретенного опыта возникают новые формы поведения и деятельности, изменяются ранее приобретенные.

1.53 Что такое цель (учебная, образовательная)?

- а) Это то, к чему стремится обучаемый, будущее, на которое направлены его усилия.

- б) То, к чему стремится обучение, будущее, на которое направлены его усилия.
- в) Это то, к чему приходит обучение, конечные следствия учебного процесса, степень реализации намеченной цели.
- г) Способ существования учебного процесса, оболочка для его внутренней сущности, логики и содержания.

1.54 Что вы понимаете под средствами обучения?

- а) Предметная поддержка учебного процесса.
- б) Это то, к чему приходит обучение.
- в) Способ достижения задач обучения.
- г) Путь достижения цели и задач обучения.

1.55 Результаты обучения это - ...

- а) Путь достижения цели и задач обучения.
- б) Это то, к чему стремится обучаемый, будущее, на которое направлены его усилия.
- в) Овладение способами применения усвоенных знаний на практике.
- г) Это то, к чему приходит обучение, конечные следствия учебного процесса, степень реализации намеченной цели.

1.56 Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи.

- а) этическим
- б) коммуникативным
- в) нормативным

1.57 \_\_\_\_\_ – это механизм поведения, обусловленный

- а) врожденным потенциалом и жизненным опытом личности, который
- б) позволяет ей ограждать свою субъективную реальность от посягательств
- в) окружающих и разрушительной самокритики

1.60 \_\_\_\_\_ – это социально-педагогическое

- а) взаимодействие педагога и воспитуемого с целью организации
- б) взаимоотношений и диалога, обмена информацией, чувствами, личностными
- в) смыслами и установками для оказания воспитательного воздействия

1.61 Стимуляция активности учащегося, направляющая его на выполнение тех или иных учебных действий относится к ..... функции педагогического общения:

- а) информационной
- б) контактной
- в) побудительной
- г) эмотивной

1.62 Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе педагогической беседы

- а) «Этот вопрос требует дополнительного обсуждения. Какие у Вас предложения?».
- б) «Сколько можно рассматривать этот вопрос?»
- в) «Опять придется возвращаться к этому вопросу».
- г) Нет верного ответа

1.63 Какой тип вопроса подходит к технологии обратной связи «Резюмирование»?

- а) Обобщая то, что Вы сказали
- б) Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?
- в) Мне кажется, что это Вас огорчает
- г) Все ответы верные

1.64 Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении. Это ...

- а) Активное рефлексивное слушание
- б) Нерефлексивное слушание
- в) Эмпатическое слушание
- г) Нет верного ответа

1.65 Что представляет собой учебная программа?

- а) Учебная программа определяет порядок изучения учебных дисциплин, количество часов на них, начало и конец каждой четверти.
- б) В учебной программе определены содержание и объем знаний по каждому учебному предмету, количество часов, которое отводится на изучение определенных тем, вопросов курса.
- в) Под учебной программой следует понимать такой документ, в котором перечислены те предметы, которые будут изучаться в определенном классе, количество часов на их изучение.
- г) Это документ, определяющий состав учебных предметов, изучаемых в школе, порядок их изучения по годам, количество часов в неделю, структуру учебного процесса.

## 2. Вопросы в открытой форме

- 2.1 Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ поддержку, называется \_\_\_\_\_.
- 2.2 Как правильно сформулировать извинение, положительная и негативная реакция на извинение \_\_\_\_\_.
- 2.3 Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу. \_\_\_\_\_.
- 2.4 Тревожность, характеризующаяся стойкой и устойчивой склонностью личности воспринимать большой круг ситуаций как угрожающие и реагирующая на такие ситуации состоянием тревоги называют \_\_\_\_\_.
- 2.5 Выбор достижения простых или слишком легких целей можно объяснить следующим \_\_\_\_\_.
- 2.6 Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется \_\_\_\_\_.
- 2.7 Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется \_\_\_\_\_.
- 2.8 Приписывание некоторой причины поступку человека или наблюдаемому действию называется \_\_\_\_\_.
- 2.9 Потребность в общении, установлении и сохранении добрых взаимоотношений с людьми называется \_\_\_\_\_.
- 2.10 Идеальный ведущий тернинга – это \_\_\_\_\_.
- 2.11 Дайте краткое определение механизмов познания другого человека \_\_\_\_\_.
- 2.12 Дайте краткое определение механизмов воздействия в общении \_\_\_\_\_.
- 2.13 Чем определяется первое впечатление? \_\_\_\_\_.
- 2.14 В пьесе Мольера «Лекарь поневоле» Жеронт, отец немой девочки, хочет выяснить, почему его дочь нема. Псевдоврач Сганарель отвечает: «Оттого, что она утратила дар речи». «Хорошо, - возразил Жеронт. - но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила». «Медик» ответил: «Оттого, что у нее язык не ворочается». Логическая ошибка, допущенная Сганарелем. Называется \_\_\_\_\_.
- 2.15 Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы \_\_\_\_\_.
- 2.16 Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной \_\_\_\_\_.
- 2.17 Электронная коммуникация – это \_\_\_\_\_.

### 3. Вопросы на установление последовательности

#### 3.1 Установите последовательность этапов реализации беседы.

- а) взаимное информирование
- б) выдвижение положений
- в) выдвижение аргументов

#### 3.2 Установите последовательность процедур принципиальных переговоров

- а) Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях, поскольку цель переговоров – удовлетворение интересов участников.
- б) Отыщите справедливый или взаимоприемлемый критерий, нормы решения проблемы, чтобы соглашение отражало справедливые, объективные нормы и критерии
- в) Признайте наличие конфликта, очертите его как «наша проблема».
- г) Разграничьте участников и предмет переговоров: относитесь дружелюбно к людям, но стойте на твердой платформе при решении проблемы.
- д) Проанализируйте, какие интересы наиболее важные, каковы объективные препятствия, отделите их от субъективных желаний участников.
- е) Старайтесь разработать взаимовыгодные варианты, которые бы учитывали общие интересы и примиряли несовпадающие интересы. Разработайте многоплановые варианты выбора в ходе дискуссии и выдвижения альтернативных идей решения проблемы.
- ж) Добейтесь соглашения и воплощайте план в жизнь.

#### 3.3 Установите последовательность этапов дискуссии

- а) Уточнение предмета общения и предметных позиций участников.
- б) Поиск элементов сходства, обсуждение альтернатив.
- в) Вступление в контакт.
- г) Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).
- д) Выдвижение альтернативных вариантов.
- е) Конфронтация участников.
- ж) Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

#### 3.4 Установите труды о методологии тренинга в последовательности по времени их выхода

- а) Ю.Н. Емельянов «Активное социально-психологическое обучение»
- б) С.И. Макшанов диссертация на соискание ученой степени доктора психологических наук «Психология тренинга в профессиональной деятельности»
- в) И.В. Вачков «Основы технологии группового тренинга»

#### 3.5 Установите труды о методологии тренинга в последовательности по времени их выхода

- а) Г.А. Андреева «Очерки методологии познания социальных явлений»
- б) Ю.Н. Емельянов «Активное социально-психологическое обучение»
- в) И.В. Вачков «Основы технологии группового тренинга»

#### 3.6 Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления

- а) Цветовой тест М. Люшер
- б) Тест «Диагностика межличностных отношений» Т. Лири, Г. Лефорж, Р. Сазек
- в) Опросник «Индекс агрессивности» Басса-Дарки

#### 3.5 Установите последовательность.

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:

- а) передача информации,
- б) аргументирование,
- в) нейтрализация замечаний собеседника,
- г) принятие решения и завершение переговоров,

в) начало беседы,

### 3.6 Установите последовательность

Алгоритм разрешения конфликта:

- а. Создать команду по разбору ситуации и разрешению конфликта: в нее могут входить только одни непосредственные оппоненты, либо еще и свидетели, коллеги, классный коллектив. Главное, чтобы соотношение сил было равное.
- б. Определить роль ведущего в разборе конфликта.
- в. Определить время и место. Важно, не приступать к разрешению ситуации в самый разгар противостояния. Необходимо, чтобы все успокоились и настроились на конструктивную беседу.
- г. Установить правила: не перебивать, не оскорблять, не врать.
- д. Выслушать позицию обеих сторон. В ходе разговора ответить на вопросы. Что произошло? Почему это произошло? Какие чувства вызвал конфликт у оппонентов? Как быть дальше?
- е. Собрать предложения по урегулированию ситуации. Провести, например, «мозговой штурм». Выбрать из общего списка, предложение удовлетворяющее обе стороны.
- ж. Определить суть конфликта: его причины, участников, последствия.

### 3.7 Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- а. Конфликт
- б. Конфликтная ситуация
- в. Инцидент

### 3.8 Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

- а) диагностика
- б) симптоматика
- в) разрешение
- г) прогнозирование

## 4. Вопросы на установление соответствия

### 4.1 Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

а) Идентификация	1) эмоциональный отклик, сочувствование, сопереживание
б) Эмпатия	2) уподобление себя другому
в) Аттракция	3) формировании устойчивого положительного чувства к партнеру
г) Каузальная атрибуция	4) приписывание причин поведения другому человеку

### 4.2 Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

а) Кинесика	1) изучают внешние проявления голоса
б) Проксемика	2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди
в) Такесика	3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения
г) Просодика	4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений

### 4.3 Соотнесите форму делового общения с ее характеристикой

а) Деловая дискуссия	1) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для
----------------------	--

	выработки и принятия решения
б) Деловое совещание	2) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников
в) Деловые переговоры	3) форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.

#### 4.4 Соотнесите определение тренинга и его автора

а) «Современное понимание тренинга включает в себя многие традиционные методы групповой психотерапии и психокоррекции, что вынуждает искать его истоки в разнообразных направлениях клинической психотерапии в группах»	1) И.В. Вачков
б) многофункциональный метод преднамеренных изменений психологических феноменов человека, группы и организации	2) С.И. Макшанов
в) «Термин "тренинг", по нашему мнению, в структуре русской психологической речи должен использоваться не для обозначения методов обучения, а для обозначения методов развития способностей к обучению или овладению любым сложным видом деятельности, в частности, общением»	3) Ю.Н. Емельянов

#### 4.5 Соотнесите работу о методологии тренинга и ее автора

а) Ю.Н. Емельянов	1) «Активное социально-психологическое обучение»
б) С.И. Макшанов	2) «Психология тренинга в профессиональной деятельности»
в) И.В. Вачков	3) «Основы технологии группового тренинга»

#### 4.6 Соотнесите функции ведущего тренинга с их содержанием

а) Руководящая функция	1) помогает участникам объективно оценить свое поведение, наглядно увидеть, как оно действует на других
б) Экспертная функция	2) задает программу обучения, правила, цели работы. Он также осуществляет методическое обеспечение занятий.
в) Аналитическая функция	3) обобщает и комментирует происходящее в группе.

#### 4.7 Соотнесите название метода коллективного обучения с его описанием



а) Дискуссия	способствует уяснению каждым участником своей собственной точки зрения, развитию инициативы, а также развивает коммуникативные качества и умения.
б) Ролевая игра	2) индивида сталкивают с ситуациями, релевантными тем случаям, которые характерны для его реальной деятельности и ставят перед необходимостью изменить свои установки
в) Психодрама	3) заключается в разыгрывании определённой ситуации, включающей так называемого протагониста (основное действующее лицо, чьи конфликты предстоит разрешить) и других действующих лиц.

#### 4.8 Установите соответствие между понятием и определением

А) Манипулирование	1) Скрытое управление поведением партнера
Б) Установка	2) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации
В) Заражение	3) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

#### 4.9 Установите соответствие

Коммуникативные барьеры:

1. Понятийный барьер
2. Барьер восприятия
3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

**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 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача № 1.

Заказчики ООО «Июль» заказывает фарфоровую посуду на 12 персон в объеме 1000 комплектов. Приняв заказ ООО «Август» для его выполнения заказывает сырье у компании «Чжунь Су». По факту исполнения и передачи самого заказа, выяснилось, что в каждой коробке заказа есть более 1 комплекта брака. Проведя экспертизу, выяснилось, что причина брака в низком качестве сырья.

Менеджер ООО «Июль»: требует замены всей продукции либо Заказчик не оплачивает заказ (при этом предоплата в 50% была произведена).

Менеджер ООО «Август»: предъявляет претензии к поставщику и требует за их счет произвести поставку нового сырья высокого качества.

Представитель «Чжунь Су»: отказывается брать на себя такие расходы, претензии такого рода слышит от заказчиков впервые (не один год на рынке), но при этом терять клиента не хочет.

#### **ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

### Ситуационная задача № 2.

Дайте характеристику наиболее типичных ошибок постановки вопросов. Какие способы преодоления ошибок вы можете предложить?

1. Постановка вопроса в форме «почему?». Пример. Вопрос «Почему Вы так решили?»
2. Постановка вопроса в форме «Почему Вы не...». Пример. Вопрос «Почему Вы не приняли дополнительных мер?»
3. Постановка вопроса в форме «Как вы могли согласиться...? (отказаться... пригласить... не пригласить... так ответить... неответить ит. п.)»
4. Формулировка вопросов негативной, форме. Пример. Вопрос «Вы не поможете мне в этом вопросе?»

### Ситуационная задача № 3.

Строительная фирма оказывает услуги по строительству объекта для крупного государственного предприятия. Срок сдачи объекта был январь. Сейчас март, объект еще не сдан, так как у строителей нет средств, чтобы закупить строительные материалы и завершить строительство. Планировалось привлечь кредитные средства, но банки в связи с кризисом кредиты выдавать отказываются. При этом государственное предприятие не внесло прописанной в договоре предоплаты за работу в размере 50%, а внесло только 30%. Компания, которая поставляет строительные материалы, не готова осуществить поставки без оплаты, т.к. им необходимы гарантии, которых строительная фирма не может представить.

Представитель государственного предприятия: заинтересован, чтобы строительство было завершено как можно быстрее, готов в случае необходимости сменить строительную фирму. Готов работать только по постоплате, несмотря на то, что в договоре прописана 50% предоплата.

Представитель строительной фирмы: заинтересован в том, чтобы завершить строительство и получить оставшуюся часть денег.

Поставщик строительных материалов: заинтересован в клиенте – строительной фирме, так как на дворе кризис и клиентов мало, но им нужны гарантии.

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.
2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

### Ситуационная задача № 4.

Менеджер по продажам Ольга Акинчеева в процессе работы сильно нагрубила клиенту - бухгалтеру компании ООО «Пузырь». Бухгалтер Мавлюда Саидовна была взбешена сложившейся ситуацией и написала письмо жалобу на имя руководителя компании, в которой работает вышеуказанный менеджер.

Ольга Акинфеева: не видит свою ошибку и на все возражения клиента уверенно предлагает жаловаться, куда та пожелает.

Бухгалтер: пишет письмо - жалобу и доводит его до директора Ольги Акинфеевой.

Директор: терять клиента не хочет, как и репутацию всей компании. Организовывает трёхстороннюю встречу с целью найти консенсус, но при этом материально наказывает Ольгу.

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

#### Ситуационная задача № 5.

Главный механик (59 лет), в его распоряжении автопарк около 80 машин разных видов: грузовые и легковые. Отвечает за выбор поставщика нефтепродуктов. Опытный специалист, человек «старой закалки». Около года назад пробовал заправиться на АЗС «КБ» и остался недоволен: бензин оказался не лучшего качества, персонал был не приветлив, машина после заправки начала барахлить. Бренд «КБ» вызывает у него плохие воспоминания, для него нет различий между компаниями «Компания Б» и «КБ-ДЗО». Он не заинтересован во встрече с представителем компании «КБ-ДЗО» и условиях, которые он может предложить. Однако, проявляя вежливость, готов выделить 10 минут времени для личной встречи.

Ведущий специалист «КБ-ДЗО» по мелкооптовым продажам: специализируется на транспортных компаниях. Во время личной встречи планирует конструктивно разъяснить клиенту ситуацию: «КБ» и «КБ-ДЗО» – это различные предприятия, являясь дочками одной головной компании, относятся к разным структурам сбыта. Перед встречей ведущий специалист подготовился и заручился поддержкой Директора аналогичной транспортной компании, который согласился принять участие во встрече. Для ведущего специалиста завоевать этого клиента – дело чести. Это крупный клиент, «крепкий орешек», начальник отдела обещает за этого клиента дополнительные бонусы.

Директор аналогичной транспортной компании: руководит крупной транспортной компании в этом сегменте рынка. Любезно согласился принять участие во встрече ведущего специалиста «КБ-ДЗО» и главного механика транспортной компании. В этой встрече имеет свои интересы: во-первых, хочет разведать обстановку у конкурентов, во-вторых, получить скидку от «КБ-ДЗО».

Главный механик – нынешний поставщик нефтепродуктов его полностью устраивает, менять его не готов. На встречу согласился, когда узнал, что на ней будет присутствовать Директор аналогичной транспортной компании, т.к. планирует сменить работу и считает встречу хорошей возможностью познакомиться с Директором и продемонстрировать ему свой профессионализм.

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.
2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

#### Ситуационная задача № 6.

При проезде перекрестка столкнулись два автомобиля – серебристый «Фольксваген» и желтая «Десятка». Водитель «десятки» утверждает, что заканчивал проезд светофора на желтый свет. А водитель «Фольксвагена» уверяет, что начал движение на перекрестке на зеленый свет, следовательно, водитель «десятки» выехал на перекресток, на красный, и именно он и виноват в аварии.

Не договорившись, водители вызывают ГАИ.

Поскольку ДТП произошло в центре города, инспектор ГАИ подъехал очень быстро. Так что девушка, свидетельница аварии, даже не успела покинуть место происшествия. Она тоже очень подробно изложила свою версию происшедшего.

После предъявления документов выясняется, что водитель «Фольксвагена» – депутат Областной Думы. Начинается разбор полетов.

#### *РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:*

Депутат Областной Думы – получить компенсацию, не «вляпаться» в историю.

Водитель «десятки» – как минимум не платить самому, а при удачном стечении обстоятельств получить деньги с депутата.

Инспектор ГАИ – разрешить ситуацию и не нарваться на неприятности.

Свидетельница – произвести впечатление на водителя «десятки», договориться о свидании.

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

#### Ситуационная задача № 7.

Компания Элис является давним покупателем поставщика А (Китай), а также недавним партнером агентской логистической компании В (Китай). Территориальное расположение фабрики поставщика - юг Китая, где есть 3 порта для отгрузки Jiangmen, Guangzhou и Shenzhen.

Компания Элис, размещая в течение 2 лет заказы поставщику А, всегда отгружала товар от поставщика из порта Jiangmen.

Однажды компания Элис нашла возможность снижения издержек за счет осуществления отгрузок только из порта Shenzhen. При подписании контракта за очередной заказ, поставщику А об этом изменении менеджер компании Элис сообщить не просто забыл, а даже подписал в контракте старые условия.

За 2 недели до отгрузки агент из компании В связывается с поставщиком и, также, не назвав новый порт (хотя он его знает и обязан дать полную информацию поставщику), подтверждает только дату отгрузки и направляет документ для оформления заказа на букинг.

Через 3 дня поставщик отправляет агенту заполненный документ, где агент видит неверный порт отгрузки. Агент сообщает об этом расхождении фабрике с задержкой в 2 дня.

Еще через 2 дня менеджер компании Элис пытается решить вопрос с поставщиком и выясняет, что для поставщика такое изменение порта отгрузки означает дополнительные расходы, которые он на момент подтверждения заказа не мог учесть. Препирательство занимает некоторое время. Но тут выясняется, что на нужный пароход груз уже не успевает, т.к. у поставщика закончился срок экспортной лицензии на отгрузку. (Контролировать и учитывать данный момент мог только поставщик.) Необходимо оформлять новую лицензию, что означает для поставщика, дополнительные издержки, которые оплачивать ЭЛИС отказывается.

В конечном итоге, поставщик производит все необходимые манипуляции, итоговая задержка отгрузки составляет 2,5 недели, что является критическим для компании Элис, т.к. один из важных сетевых клиентов не получит товар в срок и потребует от компании Элис штраф по действующему договору в размере - 250 000 РУБ.

Цель компании Элис – добиться от агента или поставщика компенсации этого штрафа. Что бы решить этот вопрос, Элис организует трехстороннюю встречу. Товар находится в дороге! Штраф пока не выставлен. Задача – договориться!

Роли и интересы сторон на встрече:

Закупщик компании Элис - формально виноват в сложившейся ситуации, т.к. контракт подписан на др. условиях нежели он настаивал перед отгрузкой. Ценит данного поставщика за низкие цены и отличное выполнение всех заказов за предыдущие года. С другой стороны, он был обязан выполнить распоряжение руководителя об экономии расходов, и привык рассчитывать на лояльность поставщиков в выполнении любых

распоряжений, особенно тех, кто работает с компанией давно и имеет опыт хороших оборотов. По его мнению, поставщик ответственен за отсутствие контроля над ситуацией с просроченной лицензией, что повлекло за собой основную по длительности задержку.

Поставщик – хочет продолжить сотрудничество с клиентом, несмотря на то, что за последнее время объемы закупок довольно значительно сократились, а цены, по которой он работает с компанией Элис, остались на прежнем низком уровне, т.е. размер его прибыли довольно мал. С другой стороны, он не хочет остаться без прибыли совсем, т.к. дополнительные издержки на транспортировку в другой порт составили значительный характер. А заплатить еще и штраф означает для него ощутимый минус по данной сделке.

Агент – виноват в том, что со своей стороны не сообщил поставщику об изменении порта отгрузки, но считает себя не причастным к данной ситуации, т.к. клиент с поставщиком «не договорились на берегу». С компанией Элис он работает не так давно, но уже имеет регулярные и хорошие объемы поставок своих услуг, хочет продемонстрировать лояльность к компании Элис. Не хочет ссориться с поставщиком. Видит своей задачей помочь сторонам договориться!

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

#### Ситуационная задача № 8.

Частный предприниматель, имея давние отношения с Владельцем компании по производству стеклянных сувениров, предложил поставить ему партию стекла из Чехии, в которой будет очень редкий вид сырья, в котором тот нуждался. Однако, чтобы получить это редкое стекло, необходимо сделать общий заказ на достаточно крупную сумму.

Для владельца мастерской было крайне проблематично собрать нужную сумму, но другой возможности получить редкий материал не было, и он согласился.

Предприниматель сделал заказ своему Приятелю из Чехии, сделав ему предоплату 10000\$.

Через некоторое время, приятель из Чехии сообщил, что заказ выполнен и отправлен в Россию. При этом он сообщил так же, что редкое сырье, которое было так необходимо стекольной мастерской, сильно подорожало, и вообще его нет на складах, и когда будет не известно. Поэтому он заменил его на обычное.

Предприниматель сообщает об этом Заказчику. На это владеец стекольной мастерской в категорической форме отказывается выкупить заказ без редкого сырья.

В это время приятель из Чехии приезжает в Санкт-Петербург и решает вместе со своим другом-предпринимателем посетить владельца стекольной мастерской, чтобы вместе разобраться в сложившейся ситуации.

#### Роли и интересы:

Владелец стекольной мастерской – не хочет выкупать заказ, хочет получить обратно сумму предоплаты. Не поссориться с предпринимателем, так как у него всегда самые выгодные цены на чешское стекло.

Частный предприниматель – уговорить владельца стекольной мастерской выкупить заказ, либо договориться с приятелем о возврате сырья на завод-изготовитель в Чехии. Главное, чтобы не пришлось самому выкупать заказ.

Приятель из Чехии – получить деньги за заказ в полном объеме и не поссориться с приятелем-предпринимателем.

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Ситуационная задача № 9.

Андрей и Сергей – два владельца продуктового ларька давно работают вместе.

Однажды Андрей предлагает Сергею заработать денег на продаже цветов на 8 марта.

Так как ни один из компаньонов никогда с цветами не работал, то Андрей предложил подключить к этому мероприятию свою старую знакомую Элли, которая много лет работала продавцом в цветочном павильоне.

Прибыль он предложил разделить на троих, на всех поровну. Но при этом у Элли денег нет, она ничего не вкладывает, но занимается полностью организацией и затем сама торгует цветами.

Сергей был категорически против этой затеи, но поддавшись на уговоры Андрея, согласился. К тому же они уже давно вели речь о расширении бизнеса, а у Элли очень хорошие связи в КУГИ.

Элла арендовала на три праздничных дня торговое место у метро, закупила накануне праздника цветы и привезла их к себе домой. На следующий день утром к ней должен был приехать Андрей и помочь выставить цветы на торговую точку. Однако, когда Андрей приехал, он увидел, что все цветы завяли. Сергей в ярости. Вся компания собирается вместе, чтобы обсудить сложившуюся ситуацию.

Роли и интересы:

Сергей – высчитать все убытки с компаньона (надо было самому контролировать всю организацию праздничной торговли или не связываться с неизвестным бизнесом). Не хочет ссориться с Элли (слишком важны её связи в КУГИ).

Андрей – хочет поделить убытки на троих и не испортить ни с кем отношения.

Элла – хочет выйти «сухой из воды». Денег у нее нет и вообще она не виновата, что на базе ей подсунули «старый» товар.

**ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Ситуационная задача № 10.

Менеджер вышел на клиента «холодным звонком», приложил много усилий, чтобы проработать его и достичь договоренностей о сотрудничестве. Клиент сложный, капризный, требующий к себе особого отношения. На этапе заключения договора требует заменить менеджера, мотивируя тем, что «продал он хорошо, а вот насколько качественно будет вести текущую работу, организовывать поставки в срок» клиент не уверен, не хочет рисковать и нервничать, требует сразу заменить менеджера. Мало чем мотивирует. Менеджер на всем этапе проработки клиента работал безупречно. Клиент обращается к начальнику отдела с желанием заменить менеджера, иначе он пойдет в другую компанию.

Клиент: выбить себе особые условия (внеочередные поставки в любой момент «по звонку», готовность сделать пересорт в любое время, даже когда товар уже отгружен и находится в пути). Понимает, что менеджер, который работает с ним сейчас, этого делать не будет.

Начальник отдела: сохранить этого клиента, желательно за этим менеджером, т.к. он на самом деле лучший менеджер отдела и никто другой с таким клиентом не справится. Кроме того, начальник отдела понимает, что менеджер заработал этого клиента и

справедливо, что прибыль от дальнейшей работы с этим клиентом должна идти в заработок именно этого менеджера, в противном случае, менеджер может уйти работать в другую компанию.

Менеджер: заключить договор с клиентом, продолжать работать с ним и зарабатывать на его поставках.

#### ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

#### Ситуационная задача № 11.

В пьесе Мольера «Лекарь поневоле» Жеронт, отец немой девочки, хочет выяснить, почему его дочь нема. Псевдоврач Сганарель отвечает: «Оттого, что она утратила дар речи». «Хорошо, - возразил Жеронт. - но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила». «Медик» ответил: «Оттого, что у нее язык не ворочается». Логическая ошибка, допущенная Сганарелем. называется...

#### Ситуационная задача № 12.

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

Давайте посмотрим, как эти результаты достигаются в эпизоде встречи, где направляющие вопросы задает продавец, специализирующийся на телефонных системах:

**Продавец** (*направляющий вопрос*): Итак, заинтересует ли вас способ контроля междугородных звонков?

**Покупатель**: В общем, да, конечно... Но это только одна из проблем, которые мы имеем на сегодняшний день.

**Продавец** (*направляющий вопрос*): Мне бы хотелось обсудить все остальные проблемы через пару минут. Но сначала о первой: вы говорите, что хотели бы контролировать междугородные звонки. Почему это для вас так важно?

**Покупатель**: Как раз сейчас финансовый контролер добивается от меня ограничения затрат на эксплуатацию сети, и если я смогу сократить издержки на междугородные звонки, это поможет.

**Продавец** (*направляющий вопрос*): Если вы сможете контролировать доступ абонентов к междугородной сети, это вам поможет?

**Покупатель**: Это, безусловно, предотвратит какую-то часть неавторизованных междугородных звонков, ведь большинство из них – результат незаконного использования междугородной связи.

**Продавец**: Давайте вернемся к вопросу о подготовке отчетов по управлению телефонной системой. (*Направляющий вопрос*.) Могу я предположить, что вы хотели бы и здесь кое-что усовершенствовать?

**Покупатель**: Да... Это бы очень помогло.

**Продавец** (*направляющий вопрос*): Так как вы получили бы лучший способ расчета за телефонные переговоры?

**Покупатель**: Верно. Если мы сможем определить отделы, из которых были сделаны звонки, то потом сможем получить с них оплату за телефонные переговоры.

**Продавец** (*направляющий вопрос*): Понятно. А как-то еще это может помочь?

**Покупатель**: Нет, пожалуй, возможность учета – основной пункт.



**Продавец** (*направляющий вопрос*): Что ж, это действительно важно... Но возможно, для вас не менее важно было бы знать, сколько времени занимает ответ на входящие звонки

и общее количество звонков, проходящее через каждый внутренний номер?

**Покупатель:** Такая информация была бы очень полезна!

**Продавец** (*направляющий вопрос*): Полезна с точки зрения сокращения затрат или еще по какой-то причине?

**Покупатель:** Нет, я не думал о затратах. Но эти данные помогут нам повысить качество обслуживания клиентов – а в нашем деле это крайне важно! Вы можете нам что-нибудь предложить?

**Покупатель:** Да, можем. Позвольте, я расскажу, каким образом наше оборудование поможет вам...

*Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу обслужить покупателя?*

Ситуационная задача № 13.

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

**Продавец:** ... Итак, ваша основная проблема – большой процент брака в материале, используемом вами для технических тестов. (*Направляющий вопрос*.) Из ваших слов я сделал вывод, что вас интересует решение, позволяющее сократить процент брака.

**Покупатель:** Верно. Это серьезная проблема, и ее надо решать.

**Продавец** (*направляющий вопрос*): Допустим, вы получите материал, которым вашим техникам будет проще пользоваться, это поможет?

**Покупатель:** Это один из аспектов. Но существует ряд других факторов, таких как температура процессора и окисление пропитателя.

**Продавец:** Да, я понимаю, что есть и другие факторы. Как вы сказали, более простой в использовании материал – лишь один из них. (*Направляющий вопрос*.) Не могли бы вы пояснить, каким образом наличие более простого в использовании материала поможет вам?

**Покупатель:** Это наверняка сократит какой-то процент брака, который мы получаем на стадии засветки.

**Продавец** (*направляющий вопрос*): А это стоит того? **Покупатель:** Вероятно. Я точно не знаю, сколько мы на этом теряем. Должно быть, достаточно...

**Продавец** (*направляющий вопрос*): Может ли более простой материал помочь вам в чем-то еще?

**Покупатель:** Для установки ваших кассет не требуется опытный техник. Если у нас будет материал, столь простой в использовании, что с его установкой справится даже помощник, то в этом случае техник сможет уделить больше времени обработке, а это, в свою

очередь, решит некоторые проблемы обработки, с которыми мы сталкиваемся. Слушай те, а мне это нравится... \_

*Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу обслужить покупателя?*

Ситуационная задача № 14.

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

**Продавец:** ... Система также сможет помочь вам сократить уровень запасов.

**Покупатель:** Отлично. Это то, что нам нужно. Завтра я буду разговаривать с

финансовым директором и скажу ему об этом.

**Продавец:** Не забудьте также сказать, что у нас есть автоматизированная проверка ценников.

**Покупатель:** Что это?

**Продавец:** Это современный эффективный способ документирования и восстановления учета товарно-материальных ценностей.

**Покупатель:** А, хорошо, я упомяну это в разговоре.

**Продавец:** Еще скажите, что мы сократили стоимость товарно-материальных запасов компании Snitch Ltd. на 12 процентов.

**Покупатель:** С помощью этой автоматической проверки?

**Продавец:** Да. А с помощью контроля максимальных сезонных нагрузок можно добиться и большего. Так вы завтра расскажете ему все это?

**Покупатель:** Хм, завтра у него может быть плохой день... совещание по поводу собственности в центре города... посмотрим, что я смогу сделать.

Ситуационная задача № 15.

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

**Продавец:** ... Система также сможет помочь вам сократить уровень запасов.

**Покупатель:** Отлично. Это то, что нам нужно. Завтра я буду разговаривать с финансовым директором и скажу ему об этом.

**Продавец:** Вы говорите, это то, что вам нужно. Какую пользу вы получите от сокращения уровня запасов?

**Покупатель:** Очевидно, что один из основных плюсов – расходы.

**Продавец:** Для вашего финансового директора это самый большой плюс?

**Покупатель:** Пожалуй, нет. Думаю, ваше предложение может дать нам и более существенную выгоду. На завтрашнем совещании мы будем рассматривать вопрос о нашем

складе в центре города. Это дорогостоящее место, поэтому финансовый директор хочет закрыть склад и объединить все товарно-материальные ценности здесь. Однако на этом месте у нас нет достаточного количества складских помещений. Если ваша система способна

сократить уровень запасов на этой стадии хотя бы на 5 процентов, мы сможем закрыть склад

в центре города.

**Продавец:** Это сэкономит вам деньги? **Покупатель:** Около 250

тысяч долларов в год. Если вы найдете способ помочь нам в этом, я постараюсь поймать финансового директора минут за пятнадцать до совещания.

*Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу обслужить покупателя?*

Ситуационная задача № 16.

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

**Продавец:** Медленная работа имеющейся у вас системы создает препятствия на других стадиях процесса? **Покупатель:** Да, в основном на подготовительной стадии.

**Продавец:** Подготовительная стадия – та область, работу в которой вы хотели бы ускорить?

**Покупатель:** Да. Сейчас на подготовку уходит слишком много времени.

**Продавец:** А так как подготовка – очень трудоемкий процесс, потраченное время, по-видимому, означает существенный рост затрат?

**Покупатель:** К сожалению, вы правы.

**Продавец:** А каким образом это влияет на вашу конкурентоспособность в таком малоприбыльном бизнесе, как ваш?

**Покупатель:** Это не помогает.

**Продавец:** То есть вы хотели бы добиться сокращения расходов на подготовку?

**Покупатель:** Несомненно, это повысит нашу конкурентоспособность.

**Продавец:** Может ли это помочь вам в чем-то еще?

*Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу совершить продажу?*

Ситуационная задача № 17.

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

**Покупатель (явная потребность):** Мне необходима машина, которая сможет делать двусторонние копии.

**Продавец (чья машина не делает двусторонние копии):** Почему вам нужны двусторонние копии?

**Покупатель (поясняет потребность):** Потому что это сократит мои затраты на бумагу... К тому же вес отправленных обычной почтой двусторонних копий меньше, что снижает почтовые расходы. Кроме того, они занимают меньше места при хранении, а в нашем случае это очень важно.

*Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу совершить продажу?*

Ситуационная задача № 18.

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

**Продавец:** Наша система обеспечивает стабилизацию напряжения.

**Покупатель:** И что она делает?

**Продавец:** Защищает вас от резких скачков напряжения, так что при колебаниях напряжения вы не потеряете важную информацию.

**Покупатель:** Здесь это не нужно – здание оборудовано специальной проводкой, необходимой для научных разработок, поэтому есть встроенная защита от перепадов напряжения в сети.

**Продавец:** Но я уверен, что вам пригодится резервная память. В случае если оператор ошибется и сотрет ваши основные файлы, вы всегда сможете воспользоваться автоматическим резервированием – это позволит вам полностью исключить риск утери важнейших данных.

**Покупатель:** А сколько стоит такая конфигурация?

**Продавец:** Основная система стоит 78 тысяч долларов.

**Покупатель:** Она совместима с нашими оптическими считывающими устройствами? Мне нужно иметь возможность считывать данные источников напрямую в память.

**Продавец:** Да, вы сможете считывать текущие данные без каких-либо преобразований, так что при необходимости можно будет считывать информацию прямо в память компьютера.

**Покупатель:** Отлично. А как насчет частоты возникновения ошибок? Мне необходима частота ошибок менее 1 на 10.000.

**Продавец:** Система имеет один из самых низких на рынке уровней возникновения

ошибок – менее 1 на 1 50.000, что вполне соответствует вашим пожеланиям.

**Покупатель:** Чудесно.

**Продавец:** Благодаря такой частоте вы также сможете использовать систему для повторного запуска и проверки данных других источников обработки. Таким образом, вы экономите средства, так как не нужно будет покупать отдельную систему проверки.

**Покупатель:** Не уверен в этом. У нас существуют свои особенности защиты процесса контроля данных, которые не позволяют нам получать данные от других источников.

**Продавец:** Что касается безопасности – эта система имеет восемь уровней встроенного кодирования информации.

**Покупатель:** Они определяются пользователем?

**Продавец:** Пять уровней – да, остальные три выбираются случайным образом или на временной основе. **Покупатель:** На временной основе?

**Продавец:** Ну да. Видите ли, для таких организаций, как ваша, большой плюс хронометрической системы, построенной на временной основе, состоит в том, что вы получаете функцию одновременной автоматической рассылки кодов доступа между функционирующими устройствами. Это значит, что вашим операторам не придется запоминать новые коды, и тем не менее проникнуть в систему извне практически невозможно. \_\_

*Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу совершить продажу? Чем отличается преимущество товара от выгоды? Что нужно продвигать клиенту?*

Ситуационная задача № 19.

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

**Продавец (проблемный вопрос):** Повторный набор отнимает много времени?

**Покупатель (скрытая потребность):** Да, но не так много, как в Fort Worth.

**Продавец (преимущество):** Вот здесь наши текстовые редакторы вам бы очень помогли, так как они сокращают время повторного набора.

**Покупатель (возражение):** Слушайте, конечно, мы что-то набираем повторно. Но вы не заставите меня заплатить 15 тысяч долларов только для того, чтобы ускорить повторный набор.

**Продавец (преимущество):** Понимаю вас, однако трудозатраты на повторный набор могут подскочить до небес. Большой плюс текстовых редакторов состоит в том, что они экономят ваши деньги, делая труд ваших сотрудников более эффективным.

**Покупатель (возражение):** На данный момент мы работаем очень эффективно, но даже если бы я хотел повысить эффективность, то придумал бы полтора десятка других способов. У меня уже есть два текстовых редактора в офисных службах, и никто не умеет ими нормально пользоваться. От них больше проблем, чем пользы.

**Продавец (проблемный вопрос):** Вашим сотрудникам сложно пользоваться этими машинами?

**Покупатель (скрытая потребность):** Да, быстрее все набрать вручную, по старинке.

**Продавец (преимущество):** Мы действительно можем по мочь вам в этом вопросе. Наши машины имеют экран, так что работающие на них сотрудники будут видеть все, что делают. Не нужно запоминать коды форматирования текста: в нашей машине появляется автоматическая подсказка. Наши редакторы просты в использовании.

**Покупатель (возражение):** Ну, знаете ли... некоторые работающие здесь женщины с трудом управляют с пишу щей машинкой с корректирующей лентой. А вы говорите – экран! В результате будет еще больше ошибок, чем сейчас.

**Продавец (проблемный вопрос):** У вас сейчас очень много ошибок?

**Покупатель (скрытая потребность ):** Достаточно. Не больше, чем в остальных конторах, но больше, чем мне бы хотелось.

**Продавец (преимущество ):** Проверка показывает, что при наличии функций экранного редактирования и исправления ошибок, которые мы предлагаем, количество ошибок сокращается более чем на 20 процентов.

**Покупатель (возражение ):** Да... но стоит ли оно того... всего лишь избавит нас от какого-то количества опечаток.

*Вопрос: какие приемы и вопросы использовались в продаже? Чем отличается преимущество товара от характеристики и выгоды? Что подчеркивал продавец в данной ситуации?*

#### Ситуационная задача № 20

Цель вашей беседы: заключить соглашение на продажу партии товара. В ответ на ваше предложение по цене, ваш партнер заявляет следующее: «Ваша продукция нас устраивает, но ваша цена очень высока. Мы параллельно «зондировали почву» в другой фирме, они предложили аналогичную продукцию, но по более низкой цене, и срок выполнения заказа меньше...».

*Вопрос: Как вы ответите на возражение? Какие приемы вы используете для убеждения? Предложите не менее двух способов.*

#### Ситуационная задача № 21

Руководитель отдела дает поручение подчиненному, а тот стал спорить и доказывать, что это не входит в его обязанности...

Руководитель:

- Вы были на совещании по вопросу о...?

Подчиненный:

- Да, был.

Руководитель:

- Вы читали решение?

Подчиненный:

- Да, читал.

Руководитель:

- Вы, конечно, обратили внимание на четвертый пункт решения?

Подчиненный:

- Да, а что?

Руководитель:

- Этот пункт прямо адресуется Вам: нужно сделать... (дается поручение и определяется срок).

*Вопрос: Каким приемом руководитель отдела преодолел сопротивление подчиненного?*

#### Ситуационная задача № 22

*Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отражены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?*

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем

членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я на- нялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчи- ком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку.

Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его воз- вращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гос- ти, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм хлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?»

Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты дер- жишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

### Ситуационная задача № 23

— Папа, я не хочу сегодня идти в школу!

— Несколькими исследователями было независимо показано, что недостаток школьного образования может впоследствии отрицательно сказаться на способности индивидуума обеспечивать свое материальное благосостояние. Кроме того, другие папы сообщали, что, в частности и в особенности, та школа, которую мы субсидируем, является оптимальной. Другим важным фактором, который необходимо принять во внимание, является относительная свобода, которой мама пользуется в твое отсутствие, в силу чего имеет возможность уделять внимание твоему младшему родственнику по боковой линии.

— Но зачем же ходить каждый день?

— Предыдущее мое выступление в прениях по данному во- просу было полностью проигнорировано. Создается впечатление, что ты не была со мной в аудиоконтакте. Доводы оратора сводятся к следующему: при отсутствии преимуществ в образовании, которые обеспечиваются регулярным посещением школы, могут наблюдаться интервалы в знаниях. а это, в свою очередь, может привести к бедствиям, проистекающим вследствие недостатка финансовых ресурсов. Это может также негативно отразиться на эмоционально-волевой сфере твоей личности.

*Вопрос: Определите, речь какой профессиональной группы пародирует в своем юмористическом рассказе Б. Диксон.*

### Ситуационная задача № 24

*Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах.*

1. Представьте себе, что ваша жена, беседуя с вами о до- машних делах, заговорит вот таким языком.

— Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназ- ченном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров...

2. Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки:

— А теперь заострим вопрос на мясе.

И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил у жены:

— Тебя не лимитирует плащ?

Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости:

— Мы с женой никогда не конфликтуем.

3. В поезде молодая женщина, разговорившись со мною, расхваливала свой дом в подмосковном колхозе:

— Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив!

— В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод!

И видно было, что она очень гордится собою: у нее такая

«культурная» речь.

Та же гордость послышалась мне в голосе одного незна- комца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в со- седнем пруду, и спросил:

— Какие мероприятия предпринимаете вы для активизации клева?

Ситуационная задача № 25

*Познакомьтесь с текстом близкого к бук- вальному переводу делового письма, созданного в США (использованы материалы учебника Л. А. Введенской, Л. Г. Павловой и Е. Ю. Кашаевой «Русский язык. Культура речи. Деловое общение»). Выделите в тексте письма особенности, нетипичные для российской деловой переписки.*

Уважаемый мистер Браун,

год назад Вы приобрели велосипед для Вашего сына Джона ко дню его рождения 13.04.2012. Так как день его рождения вновь приближается, Вы, может быть, вновь захотите удивить его новой покупкой, сделанной в нашем магазине.

Кстати, мы предлагаем Вам скидку. И, конечно, были бы счастливы хранить приобретенный для Вашего сына подарок у нас, чтобы покупка оставалась тайной до этого особенного дня.

Подумайте над нашим предложением. Если Вы сочтете, что Джон был бы рад подарку, купленному в нашем магазине, захо- дите к нам в удобное для Вас время, и мы продемонстрируем Вам свой ассортимент.

У нас Вы всегда найдете богатый выбор всевозможных то- варов. Загляните. Я буду счастлив предложить Вам новые това- ры, которые могли бы заинтересовать Вашего сына.

В ожидании ответа.

С уважением, Алекс Старк, старший продавец.

P. S. Для постоянных покупателей специальная (15 %) скид- ка действует в течение последующих 30 дней.

Ситуационная задача № 26

*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.

- Оставайтесь 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 № 27

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 досаждаст. Я делаю свою работу». Тогда подруга заинтересовалась: «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 фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

*Вопросы: 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?*

#### Ситуационная задача № 28

Ситуация: Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. 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.

*Задание: Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.*

*Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:*

*Уволить несогласного лидера; Пройгнорировать его мнение; Привлечь на свою сторону; Прочее (обосновать).*



### Ситуационная задача № 29

В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты.

Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?

*Определите: тип конфликта; состав конфликтующих сторон; поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации; методы и конкретные пути разрешения конфликта.*

### Ситуационная задача № 30

Ситуационная задача № 10 (деловые коммуникации)

Вы – менеджер фирмы и 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.

*Вопросы:*

- 1. Что означает данная поза?*
- 2. Какова может быть причина такого поведения партнера?*
- 3. Какие действия Вы предпримете?*

**Шкала оценивания решения ситуационных 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 ситуационной 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.