

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 06.09.2024 18:11:17
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

Заведующий кафедрой

коммуникологии и психологии

 Е.А. Никитина

«29» марта 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Для текущего контроля успеваемости

и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

«Психология деловых коммуникаций»

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения

Курск – 2024

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

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

1. Продолжите предложение:
Психология деловых коммуникаций - это.....
2. Какой уровень общения предполагает неформальность и раскрепощённость?
 - а) примитивный;
 - б) игровой;
 - в) духовный.
3. В психологии общения выделяют её стороны при характеристике:
 - а) структур;
 - б) функций;
 - в) уровней.
4. Примитивный уровень общения подразумевает случай, когда:.....
 - а) человек не хочет или не может настроить себя на контакт, ему не интересно, что говорит визави;
 - б) собеседник шутит и говорит на не серьёзные темы, даёт советы;
 - в) собеседник открывает свою душу.
5. Коммуникативный барьер - это:.....
 - а) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий;
 - б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению;
 - в) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.
6. Нереплексивное слушание – это:.....
 - а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться;
 - б) способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей;
 - в) предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.
7. Перефразирование – это:.....
 - а) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями;
 - б) стремление показать собеседнику, что понимаем его чувства;
 - в) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания.
8. Диалогичность – это:.....
 - а) открытость сознания и поведения человека окружающей реальности;
 - б) качество образовательной системы, характеризующие ее способы создавать варианты программ;
 - в) способность собеседника выдвигать альтернативные точки зрения.

9. Деловое общение – это

- а) общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;
- б) общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации;
- в) предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата, обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей.

10. К общим принципам профессиональной этики, базирующейся на общечеловеческих нормах морали, относится.....

- а) профессиональная солидарность;
- б) особое понимание долга и чести;
- в) особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности;
- г) все ответы верны.

11. Убедительность – это:.....

- а) определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе;
- б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре;
- в) свойства человека, характеризующие содержание, качество и динамику его эмоций и чувств.

12. Выяснение - это:

- а) рассуждение, посылки которого содержат информацию, достаточную для выведения из нее описания объясняемого явления;
- б) переход от более широкого понятия к более узкому;
- в) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями.

13. Семантический барьер непонимания - это:

- а) когда говорят на иностранном языке; используют много иностранных слов или специальную терминологию;
- б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре;
- в) когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой».

14. Внутренняя культура – это.....

- а) знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка);
- б) культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой;
- в) все ответы верны.

15. Внешняя культура – это.....

- а) знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка)
- б) культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой

- б) эстетическая привлекательность поведения;
- в) уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых осуществляются деловые контакты;
- г) все ответы верны.

9. Принцип гуманизма или человечности

- а) определяет поведение людей в нестандартных деловых и жизненных ситуациях, которые ставят человека перед выбором модели поведения, опираясь лишь на здравый смысл;
 - б) ориентирует на красоту и уважение эстетических чувств других людей;
 - в) ориентирует на установление добрых отношений и плодотворного сотрудничества с самыми разными людьми и закрепляет нравственную основу современного делового этикета
- демонстрирует уважение к этикетным традициям других культур и помогает взаимопониманию в деловой сфере.

10. Расположите зоны пространственной территории человека от меньшей к большей: а) личная зона; б) публичная зона; в) социальная зона. 1 _____ 2 _____ 3 _____

11. Укажите способы рефлексивного слушания....

- а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
- б) чувствование, поиски смысла, пересказ;
- в) предположение, выяснение, интерпретация.

12. Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
- б) демонстрация собеседнику непонимания;
- в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

13. Определите суть приема «перефразирование»...

- а) пересказ мысли собеседника своими словами;
- б) «расшифровывание» мысли собеседника;
- в) определение точности понимания смысла.

14. Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:...	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

15. Расположите этапы ведения переговоров в правильном порядке.....

- а) уточнение интересов и позиций сторон;
- б) достижение соглашения;
- в) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы.

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

1. Повышению эффективности использования любого способа управленческого и психологического воздействия будет способствовать:
 - а) косвенный, а не прямой характер влияния на подчиненных;
 - б) авторитет руководителя;
 - в) «эффект бескорыстия»;
 - г) двусторонняя аргументация.

2. Эффективность внушения на объект воздействия возрастает при условии:
 - а) грамотного использования логической аргументации;
 - б) категоричности сообщения;
 - в) использования точных и ясных для собеседника понятий;
 - г) высокого образовательного уровня подчиненных.

3. Эффект психологического воздействия, при котором изначальное формирование отрицательной установки на сообщение приводит к последующему негативному отношению к информации из этого источника:
 - а) «инокуляционный эффект»;
 - б) «эффект первичности»;
 - в) «эффект недавности».

4. Формой управленческого воздействия является:
 - а) внушение;
 - б) совещание;
 - в) переговоры;
 - г) распоряжение.

5. Противостоянием какому виду манипуляции со стороны подчиненного будут слова руководителя «Правильно ли я вас понял, что вы не способны занимать эту должность?»:
.....
 - а) «Обезьяна на шее»;
 - б) «Дитя на работе»;
 - в) «Меня рвут на части»;
 - г) «Казанская сирота».

6. Определите тип взаимодействия, при котором руководитель говорит подчиненному «Опаздывая, вы подрываете свой авторитет»:
 - а) транзакция «Демагог» (Родитель→Родитель);
 - б) транзакция «Босс» (Родитель→Дитя);
 - в) транзакция «Коллега» (Взрослый→Взрослый);
 - г) транзакция «Профессор» (Родитель→Взрослый).

7. Укажите вариант критики, который использует руководитель, говоря подчиненному «В моей практике была подобная ошибка»:.....
 - а) смягчение;
 - б) озабоченность;
 - в) аналогия;
 - г) намек.

8. Мораль — это.....

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

9. Социальные нормы — это.....

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

10. Ритуалы — это.....

- а) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
- б) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.
- в) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

11. Традиции — это.....

- а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- в) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

12. Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:...

- а) нормы;
- б) вина;
- в) мораль.

13. Нормы общественных организаций представляют собой:....

- а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют;
- б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;
- в) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций;
- г) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

14. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:.....

- а) нравственный идеал;
- б) образец;
- в) мораль.

15. Часть сознания человека, которая оказывает прямое воздействие на его практическую деятельность:

- а) самооценка;
- б) вина;
- в) мораль.

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

1. Постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, с целью вызвать к ней интерес собеседника – это метод начала беседы, который называется:.....

- а) метод стимулирования воображения;
- б) метод снятия напряжения;
- в) метод зацепки;
- г) метод прямого подхода.

2. Чтобы шансы на успешный исход деловой встречи возросли, нужно придерживаться следующей рекомендации:.....

- а) пытайтесь задать вопрос такой, чтобы он был большим и смог заинтересовать участников беседы;
- б) употребляйте слова с двойным значением, но нечасто, ведь вы можете запутать участников;
- в) попытайтесь кратко изложить свои мысли.

4. Ориентация на взаимные уступки в беседе проявляется в выборе такой стратегии взаимодействия, как:

- а) избегание;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс;
- г) приспособление.

5. Для достижения аргументации важно:

- а) просто перечислить аргументы;
- б) оперировать ясными и точными понятиями;
- в) в аргументации должны присутствовать сложные понятия.

5. Установите последовательность:

Общение – это сложный, _____ установления и развития контактов между людьми, порождаемый _____ в совместной деятельности и включающий в себя обмен _____, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- А. информацией
- В. многоплановый процесс
- С. потребностями.

7. Соотнесите жесты с их значениями:....

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

8. Соотнесите методы начала беседы и их определения:....

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

9. Для лучшего понимания позиции собеседника необходимо использовать больше:

- а) закрытых вопросов;
- б) открытых вопросов;
- в) риторических вопросов;
- г) переломных вопросов.

10. Сократовский метод ведения диалога – это:

- а) ссылка на авторитеты и приведение цитат;
- б) условное согласие с мнением оппонента;
- в) поиск частичного сходства и согласия собеседников по отдельным вопросам к достижению полного согласия;
- г) переформулирование слов оппонента.

11. Установите соответствие между понятиями и их определением:

Этика	специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии
Этикет	система человеческого опыта, синтезирующего в себе духовную и материальную реальность
Профессиональная этика	форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах

12. Что означает принцип научности для оценки состояния корпоративной культуры?

- а) количество научных конференций;
- б) использование достижений научных дисциплин, имеющих своими объектами человека, социальные общности, организации, труд;
- в) количество научных сотрудников в организации.

13. С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как:...

- а) современную организацию, следующую общепринятым нормам и ценностям;
- б) любую фирму, имеющую собственный устав;
- в) организацию с работниками, имеющими высокий уровень культуры.

14. Оценочно-нормативная функция корпоративной культуры заключается:.....

- а) в общественной памяти, сохранении и накоплении опыта корпорации;
 б) в применении культуры как индикатора и регулятора поведения; в) в сравнении реального поведения человека, группы, корпорации с принятыми нормами культурного поведения и выявления негативных и позитивных действий.

15. С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как.....

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 100–</i>
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 100–</i>
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**.

1.2 Темы эссе:

1. Особенности этикета деловой коммуникации.
2. Универсальные этические нормы общения в коллективе.
3. Психологические принципы профессионального общения.
4. Этика, мораль, нравственность в деловом общении.
5. Правила этикета за праздничным столом.

Критерии оценки эссе

Количество баллов:	Общая оценка выполнения практического задания
Оценка «отлично» (5 баллов)	Четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора; проблема раскрыта на теоретическом (в связях и с обоснованиями) и бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования обществоведческих понятий в контексте ответа; логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме; представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора
Оценка «хорошо» (4 балла)	С неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа. Дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.
Оценка «удовлетворительно» (3 балла)	Расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта с некорректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты общественной жизни, личный социальный опыт или её отсутствие
Оценка «неудовлетворительно» (2 балла)	Не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта слабо, без использования обществоведческих терминов; не аргументировано собственное мнение.

1.3 Ситуационные задачи

Ситуационная задача № 1

Описание ситуации: «Представьте, что вы работаете преподавателем на кафедре истории и социально-культурного сервиса в Юго-Западном государственном университете. Для работы над научным проектом в Вашу группу был назначен коллега, который считается специалистом-корифеем Симонов В.И. К тому же он старше Вас. Зав. кафедрой выдала ему задание на работу и в течение 3-4 недель периодически лишь напоминала ему о нем. На Ваши напоминания Вы слышали ответ: «Да, да, я помню и сделаю». Подошел срок промежуточной сдачи проекта. Он принес три небрежно исписанных листка...»

Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Вопросы:

- Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем группы и специалистом.
- Какие методы психологического воздействия можно использовать?

Ситуационная задача № 2

Описание ситуации: «Представьте, что вы работаете в гостинице. Существует устный договор между мной и директором о том, что зарплату выдает мне бухгалтер 9-го числа каждого месяца. На протяжении трех месяцев деньги ни разу вовремя не выдавались. Я была вынуждена напоминать, что прошло уже десять дней, а зарплаты нет.

Работа мне нравится. Я не хочу ее менять. Задача заключается в том, чтобы без потери достоинства и без невыносимого выпрашивания ежемесячно получать зарплату. Дело осложняется тем, что директор избегает прямого разговора. Мое общение с ним происходит только на людях – в коридоре, в буфете. Свою часть договора я выполняю от и до, и он мной в этом плане доволен, о чем нередко говорил».

Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Вопросы:

- Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете?
- Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем группы и специалистом.
- Какие методы психологического воздействия можно использовать?

Ситуационная задача № 3

Описание ситуации: «Представьте, что вы работаете в гостинице. Шла подготовка важного документа для Вашей организации. Над одним из разделов работала сотрудница Тамара С. Когда проект был готов, начальник отдела попросил ее изменить один из пунктов. Изменения носили принципиальный характер, и Тамара С. попыталась доказать начальнику, что он не прав. Но тот не согласился и в жесткой форме распорядился внести изменения, что и было сделано. При сдаче проекта возник ряд вопросов. В частности, директор организации указал, что тот самый пункт изложен неверно, тогда как первый вариант оказался правильным».

Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Вопросы:

- Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете?
- Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем группы и специалистом.

- *Какие методы психологического воздействия можно использовать?*

Ситуационная задача № 4

Описание ситуации: «Представьте, что вы работаете в гостинице. В коллективе, где Вы работаете, прошел слух о сокращении штата. Коллектив заволновался. Люди, забыв о делах, говорили только об этом. Начались переживания, опасения, интриги, пошли слухи и сплетни. И вот, наконец, стали известны списки увольняемых. Сокращению подлежала одна из сотрудниц. Узнав об этом, она пошла к руководителю, и выразила несогласие, заявив, что работает в этой должности более 15 лет и досконально знает весь процесс работы. Кроме того, у нее на иждивении больной 17-летний сын...»

Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Вопросы:

- *Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете?*
- *Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем группы и специалистом.*
- *Какие методы психологического воздействия можно использовать?*

Ситуационная задача № 5

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. К Вам за помощью обратился сотрудник Иван М.

В Вашу организацию Иван М. поступил на работу и, как и другие новые сотрудники-стажеры проходил испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван М. ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств - ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода - Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель попыток: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи, с чем появятся возможность и основание для перевода».

По мнению Ивана М., начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то, что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь

ожидать нельзя».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Каким образом можно решить конфликтную ситуацию?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Что бы Вы сделали на месте Ивана?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать?
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Ситуационная задача № 6

Описание ситуации: «Вы недавно устроились работать в гостиницу. Вы еще плохо знаете сотрудников организации, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать?
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Ситуационная задача № 7

Описание ситуации: «Вы – начальник отдела по работе с персоналом в гостинице. В организации напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ, не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – Татьяну С., молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но Вы находите ее в полном здравии, она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать?
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Ситуационная задача № 8

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в Акционерном обществе «Вест», являющееся лизинговой компанией.

Акционерное общество «Вест», заключило договор лизинга с обществом с ограниченной ответственностью «Трансформер». Согласно указанному договору «Вест» должен был приобрести у завода «Электра» силовую установку и передать «Трасформеру». Выбор продавца произвел лизингополучатель. При этом лизингодатель полностью освобождался от ответственности за неисполнение продавцом требований, вытекающих из договора купли-продажи. «Вест» заключил договор купли-продажи, однако не предупредил продавца о том, что имущество приобретается для конкретного арендатора. Силовая установка была в установленный срок передана «Трансформеру», однако во время гарантированного срока сломалась. Лизингополучатель обратился к продавцу с требованием о замене силовой установки на исправную, однако получил отказ, основанный на том, что продавец не был уведомлен о договоре лизинга и поэтому не связан его условиями. Тогда

арендатор обратился к лизингодателю с требованием о расторжении договора и взыскании убытков».

Проанализируйте ситуацию . Вопросы :

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Изменится ли решение, если выбор продавца был осуществлен лизингодателем?

Ситуационная задача № 9

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации «Уют». Шитов А.А. заключил с предприятием «Уют» договор на ремонт квартиры. Стоимость ремонта была определена сметой в 50 тысяч рублей. Начало ремонта было назначено на 1 апреля, но подрядчик приступил к ремонту лишь через две недели, ссылаясь на отсутствие у него необходимых для ремонта материалов. Ремонт был выполнен в срок. Однако во время ремонта был сильно исцарапан паркетный пол. Подрядчик при этом обвинил заказчика в том, что тот не создал необходимых условий для ремонта, т.е. не укрыл пол надлежащим образом. Шитов А.А. с подобными обвинениями не согласился и при расчете уплатил подрядчику стоимость ремонта за вычетом стоимости циклевки и лакировки испорченного паркета. «Уют» обратился в суд с иском о взыскании недополученной платы за выполненную работу.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Какие санкции могут быть применены к подрядчику по условиям задачи?
- Правомерны ли действия заказчика? Подрядчика?
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Ситуационная задача № 10

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратилась за помощью Маркина С.В.

Маркина С.В. вступила в брак с Афанасьевым И.П. и в связи с этим вселилась в занимаемую мужем квартиру по договору коммерческого найма в доме, принадлежащем кабельному заводу. К сожалению, через 9 месяцев ее муж погиб во время автомобильной катастрофы. Кабельный завод потребовал от Маркиной освободить квартиру.

Маркина С.В. обратилась в суд с иском о признании за ней права пользования квартирой, в которую она вселилась как жена Афанасьева И.П. с его согласия, о чем свидетельствует его записка в бухгалтерию домоуправления с просьбой учитывать при исчислении платы за квартиру то, что он проживает вдвоем с женой. Районный народный суд в иске Маркиной С.В. отказал по тем мотивам, что она не оформила свое вселение в квартиру Афанасьева в установленном порядке, в частности не зарегистрировалась на площадь мужа, и сохраняла в этом же городе регистрацию по месту жительства своих родителей , однокомнатная квартира, жилая площадь 18 кв.м.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Приобрела ли Маркина право на жилплощадь в результате вселения в квартиру мужа?
3. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Ситуационная задача № 11

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратился за помощью Смирнов Н.Н.

Акционерное общество «Курская Птицефабрика» сдало в аренду фермеру Смирнову Н.Н. два помещения, однако договор был подписан только через 6 месяцев после фактической передачи помещения фермеру. Ссылаясь на то, что договорные отношения между птицефабрикой и фермером возникли только со дня подписания договора, фермер Смирнов Н.Н. начал платить за аренду помещений лишь с момента подписания договора, а за предыдущие 6 месяцев платить отказался.

При рассмотрении спора в арбитражном суде фермер Смирнов Н.Н. заявил, что договор не был подписан своевременно потому, что птицефабрика предоставила помещения в непригодном для целей договора виде и поэтому фермеру пришлось самому переоборудовать помещения. При этом фермер подтвердил, что с момента передачи он использовал часть помещения для хранения запасных частей для тракторов.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?
3. Что должен сделать Смирнов Н.Н.?

Ситуационная задача № 12

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратился за помощью Сергей Н. Он работает в АО «Курск Агрострой».

АО «Курск Агрострой» передало в аренду АО «Трест» камнедробилку сроком на 5 лет. С согласия арендодателя арендатор передал камнедробилку в субаренду ООО «Мирабо» сроком на 3 года. Через 6 месяцев «Курск Агрострой» и «Трест» решили расторгнуть договор аренды по соглашению сторон. Соответственно они потребовали возврата камнедробилки от ООО «Мирабо». Последнее отказалось вернуть соответствующий объект, ссылаясь на заключенный договор субаренды, срок которого еще не истек.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?
3. Изменится ли решение, если камнедробилка была сдана в аренду без согласия арендодателя?
 1. Что должен сделать Сергей Н.?

Ситуационная задача № 13

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратился за помощью Елагина Т.И.

Второго июня 2023 г. Елагина Т.И. приобрела в универсаме зимние сапоги. Спустя несколько дней к ней пришла в гости подруга и убедила ее в том, что сапоги такого фасона уже выходят из моды и ей следует купить более подходящую пару. 18 июня Елагина пришла в универсам и попросила обменять купленные сапоги на другую модель. Однако работники универсама отказались это сделать, сославшись на пропуск Елагиной

установленного Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» 14-дневного срока. Елагина настаивала на своих требованиях, указывая, что:

- а) 16 и 17 июня универмаг был закрыт в связи с выходными днями;
- б) 12 июня был государственный праздник;
- в) в период с 8 по 15 июня она была больна, что подтверждается больничным листом.

Кроме того, по ее мнению, о пропуске срока в данном случае вообще говорить не приходится, так как исчисление соответствующего срока должно начинаться со времени наступления зимнего сезона.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?
3. Кто прав в данном споре?
4. Изменится ли решение задачи, если бы Елагина Т.И. обратилась в универмаг соответственно 17 или 19 июня?

Ситуационная задача № 14

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратился за помощью Кукушкин С.М.

Проводнику пассажирского поезда « Курск - Адлер» Кукушкиной С.М. работодатель на основании медицинского заключения о беременности предложил с 1 июля выполнять работу, не связанную с обслуживанием подвижного состава, от чего она отказалась. После того как она отказалась еще от нескольких предложений о переводе, на проводника Кукушкину С.М. было наложено дисциплинарное взыскание, которое работница опротестовала в суде.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?
3. Кто прав в данном споре?
4. Что нужно сделать Кукушкиной С.М.?

Ситуационная задача № 15

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратился за помощью четверо рабочих из шахты «Первомайская» г. Губкина.

На шахте «Первомайская» установлено, что подземные электрослесари подавляющую часть рабочего времени трудятся на поверхности шахты. В результате этого было принято решение у 10 из 20 таких электрослесарей переменить наименование трудовой функции («электрослесарь» вместо «подземный электрослесарь»), изъяв из круга обязанностей выполнение работ внутри шахты, изменив режим и оплату труда, льготы. Четверо рабочих не согласились с этим и были уволены ввиду отказа от продолжения работы с изменением определенных сторонами условий трудового договора. Они обратились в суд с иском о восстановлении на работе, обосновывая свои требования тем, что количество подземных электрослесарей в штатном расписании сокращено, поэтому увольнение должно было состояться по сокращению штата или численности работников.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

3. Кто прав в данном споре?

4. Что нужно сделать рабочим из шахты «Первомайская»?

Ситуационная задача № 16

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратился за помощью Надежда М., девушка-оператор в разгар отпусков сталкивается с проблемой, что одному из ее туристов Иванову И. отказывают в визе в Испанию. Гневу туриста нет предела, угрозы, хамство, грубость. В визе отказывает консульство независимо от турфирмы и без объяснения причин. При этом фирма заранее предупреждает о возможности такой ситуации и предлагает страховку на случай невыезда. В этом случае турист платит за страховку 15 евро и получает обратно все потраченные деньги за тур, кроме визового сбора. Иванову И. от страховки отказался. Сумма тура составила 850 евро.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?
3. Как Надежда М. должна уладить конфликт с туристом, используя знания в области конфликтологии и психологии?

Ситуационная задача № 17

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратился за помощью журналист Никита С. После матча по футболу журналисту необходимо взять интервью у игрока Себастьяна С. сборной Нигерии. Журналист в ходе беседы предвзято и резко задает вопросы игроку, исходя из собственных этнических соображений. Через некоторое время была опубликована статья, которой игрок сборной Нигерии был крайне недоволен.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Проявил ли Никита С. способность работать, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия?
3. Как следовало вести себя журналисту во избежание подобной ситуации?

Ситуационная задача № 18

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратился за помощью Владимир С.

Новоиспеченный молодой руководитель Петров П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста Владимира С., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе, о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы Петров П. устанавливает Владимиру С. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. Владимир С. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя Петрова П. в самоуправстве и необъективности.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
2. Объясните, кто прав в этой ситуации?

3. Как Вы считаете, руководитель Петров П. объективно отнесся к специалисту Владимиру С. при учете заработной платы?
4. Руководитель Петров П. в данной ситуации учитывал психологические и конфликтологические знания в профессиональной деятельности?

Ситуационная задача № 19

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратилась за помощью Ирина М.

По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница Светлана Т. унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний, спорящие во мнениях разошлись: обиженная Ирина М. настаивала, что коллега ее унижает, на что Светлана Т. ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
2. Объясните, кто прав в этой ситуации?
3. Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.

Ситуационная задача № 20

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратилась за помощью Татьяна Н.

Татьяна Н. журналист известной провинциальной телекомпании, снимает сюжет о коррупции в экономической деятельности. У нее есть разоблачающие документы, съемки скрытой камерой, свидетели и прочие составляющие журналистского успеха. Когда материал Татьяны Н. уже почти готов ее вызывают к главному редактору и объясняют – сюжет в эфир не выйдет. Звонили из вышестоящей организации и угрожали «закрыть» вашу телекомпанию».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
2. Объясните, кто прав в этой ситуации?
3. Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.

Ситуационная задача № 21

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратилась за помощью Панков Н.

Водитель автотранспортного предприятия «ПАТП г. Курска» Панков Н. в нетрезвом состоянии задержан в проходной 15 мин. до начала рабочего дня. В составленном акте констатировалось, что от Панкова сильно пахло спиртным и в разговорной перепалке с работниками предприятия он использовал нецензурные выражения. В этот же день на основании представления руководителя службы кадров и указанного акта, подписанного двумя работниками охраны, руководитель предприятия издал приказ об отстранении Панкова Н. от работы на весь соответствующий рабочий день в связи с нетрезвым состоянием и об увольнении его в связи с появлением на работе в нетрезвом состоянии со

следующего рабочего дня.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. *Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.*
2. *Объясните, кто прав в этой ситуации?*
3. *Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.*

Ситуационная задача № 22

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратилась за помощью Стручков Г.

Водителя автотранспортного предприятия «ПАТП г. Курска Стручкова Г. при приеме на работу предупредили о том, что его рабочий день будет разделен на две части. Такой режим, по утверждению администрации, обусловлен необходимостью привозить работников организации утром на работу, а вечером, по окончании работы, развозить их по домам. Стручков после приема на работу обратился с исковым заявлением в суд, считая, что решение администрации об установлении ему такого режима работы незаконно».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. *Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.*
2. *Объясните, кто прав в этой ситуации?*
3. *Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.*

Ситуационная задача № 23

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам обратилась за помощью Сидоров С.

Руководитель принял на работу специалиста Сидорова С., который должен работать в подчинении у его заместителя Миронова М.. Прием на работу не был согласован с заместителем Мироновым М. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель Миронов М.. служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. *Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.*
2. *Объясните, кто прав в этой ситуации?*
3. *Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.*
4. *Как бы вы поступили на месте руководителя?*

Ситуационная задача № 24

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упустили момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось,

что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решила на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете?
- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Объясните, кто прав в этой ситуации?
- Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие .

Ситуационная задача 25

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. В любой организации есть отделы, в которых неблагоприятные условия труда, в которых не хотят работать специалисты. И вот однажды начальница научного отдела, в котором Вы работаете, вернувшись с планерки, сообщила Вам тоном, не терпящим возражений, что Вы будите замещать заболевшую сотрудницу в соседнем отделе, в котором неблагоприятные условия труда. Вы категорически отказались, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а Вам нужно до 18 часов забрать ребенка из детского сада, о чем ваша начальница хорошо знала. Ваши препирательства ни к чему не привели, руководитель настаивала, Вы отказывались, и тогда она сообщила о Вашем отказе директору Вашего центра .

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете?
- Какое поведение вышестоящего руководителя в этой ситуации будет наиболее эффективным?
- Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие .

Ситуационная задача 26

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. Задачи вашего предприятия усложнились в связи с перепрофилированием продукции всей организации. Данная ситуация была обусловлена тем, что предприятие опередили конкуренты и сбыт продукции резко упал. Под угрозой оказалась конкурентоспособность научного центра. Директор после совещания , дал задание всем руководителям подразделений в срочном порядке приступить к техническому перевооружению организации для выпуска нового ассортимента продукции. Все руководители и персонал предприятия приняли задание как руководство к действию. Но некоторые из руководителей среднего звена и мастера начали нервничать, так двое из них стали очень эмоциональными, раздражительными, у них «сдали нервы», они стали думать не столько о делах предприятия, сколько о себе.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете?
- Какое поведение вышестоящего руководителя в этой ситуации будет наиболее эффективным?
- Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в

профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.

Ситуационная задача 27

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. В вашу организацию после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых мастеров, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы предприятия» чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура?*
- *Кто является инициатором конфликта?*
- *Какие варианты разрешения проблемы существуют?*
- *Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.*

Ситуационная задача 28

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. Ваше предприятие затратило большие суммы денег на покупку нового оборудования и на внедрение новейших технологий. Предварительные расчеты окупаемости показали, что если не будут привлечены дополнительные инвестиции, то АО «Авиаавтоматика» начнет получать прибыль от вложений только через 10 лет. Финансовое положение критическое. Если не удастся быстро получить крупные заказы, то придется приостановить часть производства. Но это означает, что АО «Авиаавтоматика» придется оставить без работы несколько сотен рабочих. Генеральный директор пытается заинтересовать правительство страны в размещении крупного заказа. Он передает несколько пакетов документов для участия в тендерах на производство авиа- и электронных приборов, но процедура принятия решения и объявления победителя займет около восьми месяцев. Генеральный директор узнает, что один министр, обладающий правом окончательного решения, глубоко увяз в долгах. Он устанавливает с ним конфиденциальный контакт и предлагает ему 1 млн. долларов наличными за предоставление АО «Авиаавтоматика» контракта на изготовления авиа- и электронных приборов. Министр соглашается, и они заключают сделку. Деньги уплачены, и контракт заключен. Генеральный директор утверждает, что его поступок оправдан, так как его предприятие, рабочие места спасены. Министр, в свою очередь, может расплатиться с долгами. Он избежал публичного скандала, тем самым сохранил свое рабочее место.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Как бы Вы поступили на месте генерального директора АО «Авиаавтоматика»?*
- *Какие существуют варианты решения этой проблемы?*
- *Какие методы психологического воздействия можно использовать в данной ситуации?*

Ситуационная задача 29

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. В проектно-монтажном отделе вашего предприятия работали инженерами две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же

от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылалась на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадил Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Какие методы управления предприятием можно использовать?
- Есть ли ошибки в решениях руководителя?
- Какие методы психологического воздействия можно использовать в данной ситуации?

Ситуационная задача 30

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. Начальник отдела по научной работе Тамара М. хотела бы спокойно, планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим руководителем. Как правило, бывает так, что она хорошо работает, наработывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с руководителем (с нижними звеньями этого не происходит), какое-то время доказывает свою точку зрения, но часто эмоционально (то, что ей кажется элементарным, не понимается руководителем), и тогда она разворачивается и уходит. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно добиваться своего.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Какие методы саморегуляции поведения Вы бы посоветовали Тамаре?
- Какие методы психологического воздействия можно использовать в данной ситуации?
- Можно ли использовать психологическую консультацию в данном случае?
- Можно ли использовать тренинговые занятия в данной 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.

Деловая игра по теме № 2 «Основы делового общения. Правила письменной коммуникации Основы делового общения»

Группу студентов делят на команды по 4-5 человек и дают задание каждой из них: «Представьте себе, что Вы сейчас получили 2 млн. руб. и можете создать свое предприятие или организацию. Подумайте и обсудите вместе, чем вы будите заниматься. Вы должны придумать название предприятия и его эмблему. Каким образом вы будите выполнять профессиональные обязанности, как вы распределите должности (директор, зам. директора по экономической деятельности, зам. директора по информационным технологиям, начальник отдела и т.д.)? Что нужно приобрести для успешной профессиональной деятельности? Как вы будите тратить деньги в течение года (на рекламу вашего предприятия, на зарплату сотрудников, на аренду помещения, на приобретения компьютеров и т.д.)? Будит ли прибыль от деятельности вашего предприятия? Если да, то, каким образом это будит происходить?» Студентам дают 45 - 50 минут на обсуждение и выполнение этого задания. Когда все команды выполнили задание, происходит презентация проектов. Каждая команды должна выйти и представить свою организацию, своих товарищей, рассказать о будущей профессиональной деятельности. Время на презентацию каждой команды - около 10 минут. Затем студенты могут задавать уточняющие вопросы командам. В заключении преподаватель и студенты оценивают презентации этих проектов и выбирают наилучшие варианты.

Критерии оценки деловой игры

Количество баллов:	Общая оценка выполнения практического задания
Оценка «отлично» (5 баллов)	Отличное выполнение задания деловой игры. Были использованы теоретические и практические знания научной дисциплины. Ответы на дополнительные вопросы верные и четкие
Оценка «хорошо» (4 балла)	Студент хорошо, правильно выполнил задания деловой игры, но были допущены незначительные ошибки. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками
Оценка «удовлетворительно» (3 балла)	Студент удовлетворительно выполнил задания деловой игры, не участвовал в ее обсуждении. Он неправильно ответил на дополнительные вопросы
Оценка «неудовлетворительно» (2 балла)	Неудовлетворительное выполнение задания деловой игры.

1.5 Мини-проект

Группу студентов делят на команды по четыре человека и дают инструкцию: «Представьте, что Вы работаете в гостинице «Престиж» г. Курска. К Вам приехали представители администрации г. Орла и г. Брянска. Прибыв в гостиницу, обращаются к администратору, заполняют листок проживающего. Затем они пообедали в ресторане.

К сожалению, им не понравилось качество еды в Вашем ресторане.

Задание:

1. Разработайте проект по улучшению качества обслуживания клиентов и профессиональной этики сотрудников гостиницы «Престиж».
 2. Какие эффективные психолого-педагогические методы и технологии можно использовать для улучшения качества обслуживания клиентов?
 3. Разработайте комплекс мероприятий по улучшению качества обслуживания клиентов гостиницы «Престиж» на 5 лет».
- Командам дают время: 30 мин.
- Затем каждая команда предоставляет свой проект. Жюри оценивает проекты и выбирает наилучшие варианты.

Темы для коллоквиума:

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

1. Опишите теоретические основы психологии деловых коммуникаций.
2. Какой вклад в изучение деловых коммуникаций внесли отечественные и зарубежные ученые: Г. Н. Соколовой, Н. Я. Данилевского, Г. М. Кочетова, Л. Н. Когана, И. М. Моделя, Т. Дж. Спейнса, Н. Я. Марра?
3. Что такое деловая коммуникация?
4. Опишите структуру общения.
5. Что такое коммуникативная сторона общения?
6. Опишите общение по «горизонтали» и по «вертикали».

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

1. Опишите основные формы делового общения.
2. Что такое деловая беседа?
3. Что такое деловые переговоры?
4. Опишите процесс проведения деловых переговоров, совещаний, конференций.
5. Что необходимо для создания благоприятного социально-психологического климата во время переговоров?
6. Опишите виды переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее.
7. Какие критерии успеха переговоров Вам известны?
8. Опишите правила письменной коммуникации.

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

1. Опишите особенности устной коммуникации.
2. Что такое вербальное и невербальное общение?
3. Опишите способы эффективного общения.
4. Что такое публичное устное выступление?
5. Опишите композиционное построение речи.
6. Какие формы подготовки устных выступлений Вам известны?

7. Опишите универсальные этические нормы и психологические принципы профессионального общения.

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

1. В чем особенность общения с иностранными партнерами?
2. Что такое имидж?
3. Опишите качества, необходимые для создания имиджа.
4. Опишите структуру имиджсоставляющих:
5. Какие факторы, влияющие на стиль самопрезентации Вам известны?
6. Что такое конфликт?
7. Опишите виды конфликтов.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

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

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

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

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

Темы рефератов:

1. Характеристика общения.
- 2 Деловое общение, его виды и формы.
- 3 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
- 4 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
- 5 Механизмы и эффекты социальной перцепции (механизмы взаимопонимания).
- 6 Закономерности привлекательности при первом впечатлении.
- 7 Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации. Основные функции, задачи и принципы.
- 8 Структура проведения деловой беседы. Собеседование как частная форма деловой беседы.
9. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
10. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
- 11 Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
12. Типичные модели поведения на переговорах.
13. Понятие публичного выступления. Психологические особенности публичного выступления.
- 14 Правила публичного выступления. Основные этапы и стадии: подготовка к выступлению, начало и завершение выступления.
- 15 Манипулирование в деловом общении. Стратегии поведения и способы защиты от манипуляции.
16. Лидерство и руководство в организациях.
17. Стиль руководства. Психологические проблемы руководства.
18. Определение делового конфликта. Типология конфликтов в деловой коммуникации
19. Причины возникновения конфликтов. Структура и динамика конфликта на работе.
20. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- 21 Имидж делового человека.
- 22 Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
23. Критика в деловом общении.
24. Комплимент в деловом общении.
25. Манипуляция в деловом общении.

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

Критерии оценки реферата:

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

Оценка «хорошо» (4 балла) – реферат написан хорошо, грамотным научным языком,

имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии. Но студент допустил ошибки в своем ответе.

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

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

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

1. Переговоры - это ...

- а) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- б) процесс эффективного общения людей;
- в) процесс общения людей в группе.

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

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

3. Социальная группа - это...

- а) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков
- б) скопление людей, вызванное необычным событием.
- в) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

4. Социализация - это

- а) процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
- б) неумение общаться с людьми.
- в) особенность памяти.

5. Альтернативные методы - это ...

- а) целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегулируются конфликты и споры; всевозможные посреднические
- б) способы урегулирования конфликтов через переговоры;
- система учебных действий и поступков;
- в) система познавательной деятельности.

6. Основой всех альтернативных методов выступает ...

- а) медиация (mediation), или посредничество.
- б) этика делового общения;
- в) психология общения.

7. Альтернативные формы - это ...

- а) различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;
- б) формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;
- в) формы обучения и воспитания людей в группе.

8. Третейское разбирательство – это...

- а) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
- б) государственная форма решения конфликтных ситуаций;

в) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

9. Претензия – это...

- а) письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства;
- б) устная форма обращения к клиенту;
- в) письменное обращение к клиентам вашей организации.

10. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...

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

11. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами...

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

12. Определите эффект социального восприятия: тенденция формирования устойчивого представления о каком-либо явлении и человеке....

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

13. Этика делового общения - это...

- а) совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности;
- б) совокупность профессиональных знаний и умений;
- в) совокупность творческих и учебных действий.

14. Психологическое просвещение - это ...

- а) вид профилактической деятельности психолога, направленный на формирование у педагогических работников, широкой общественности положительных установок к психологической помощи, деятельности психолога, формирование у них психологических знаний.
- б) психологическое тестирование людей.
- в) психологическая адаптация сотрудников.

15. Мораль – это...

- а) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, поведения людей, система этических ценностей человека;
- б) совокупность правил поведения в обществе;
- в) совокупность учебных действий и поступков.

16. Психологическое консультирование — это...

- а) вид психологической помощи, работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях.
- б) область практического применения психологии, ориентированная на повышение социально - психологической компетентности людей и оказания психологической поддержки, как отдельному человеку, так и группе, организации.
- в) психологическая адаптация сотрудников.

17. Убеждение – это...

- а) метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому

суждению;

б) метод воздействия на бессознательную сферу, эмоции человека;

в) метод воздействия на подсознание человека.

18. Вид лидера, для которого характерны учет мнения других людей, уважение их, общения с ними как с равными, называется...

а) бюрократическим;

б) авторитарным;

в) демократическим;

г) номинальным.

19. Толпа, масса, публика и аудитория относятся к ...

а) стихийным (неорганизованным) большим социальным группам;

б) большим социальным слоям и общностям;

в) устойчивым (организованным) большим социальным группам;

г) нет правильного варианта ответа.

20. Психологическое воздействие – это...

а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения, перестройки индивидуальных или групповых характеристик;

б) влияние одного человека на сознание другого;

в) влияние группы людей на другую группу людей.

21. Переговоры - это ...

а) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;

б) процесс эффективного общения людей;

в) процесс общения людей в группе.

22. Третьейское разбирательство – это...

а) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;

б) государственная форма решения конфликтных ситуаций;

в) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

23. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;

б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;

в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

24. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;

б) из-за профессиональных различий;

в) из-за употребления сленговых выражений;

г) все варианты верны.

2.2 Открытые вопросы

Вставьте пропущенные слова:

Психика – это

3.0. Вставьте пропущенные слова:

Психические процессы – это

3.1 Вставьте пропущенные слова:

Психические состояния – это

3.2 Вставьте пропущенные слова:

Интеллектуальные эмоции - это.....

3.3.Вставьте пропущенные слова:

Бихевиоризм – это

3.4 Вставьте пропущенные слова:

Основоположник бихевиоризма:.....

3.5 Вставьте пропущенные слова:

Мотив – это

3.6 Вставьте пропущенные слова:

Деятельность – это.....

3.7 Вставьте пропущенные слова:

Сознание – это.....

3.8 Вставьте пропущенные слова:

Валидность теста – это

3.9 Вставьте пропущенные слова:

Надежность теста – это

4.0 Вставьте пропущенные слова:

Опрос – это

4.1 Вставьте пропущенные слова:

Тесты – это.....

4.2 Вставьте пропущенные слова:

Опрос – это.....

4.3 Вставьте пропущенные слова:

Наблюдение – это

4.4 Вставьте пропущенные слова:

Синестезия – это

4.5 Вставьте пропущенные слова:

Самовыражение личности - это.....

4.6 Вставьте пропущенные слова:

Оригинальность мышления – это

4.7 Вставьте пропущенные слова:

Структура интеллекта:

4.8 Вставьте пропущенные слова:

Коэффициент интеллекта -

4.9 Вставьте пропущенные слова:

Организованность группы – это.....

5 Вставьте пропущенные слова:

Убеждение – это

5.1 Вставьте пропущенные слова:

Гештальтпсихология – это

1.2 Вставьте пропущенные слова:

Основоположники гештальтпсихологии:.....

1.3 Вставьте пропущенные слова:

Импровизация – это.....

1.4 Вставьте пропущенные слова:

Психоанализ - это.....

1.5 Вставьте пропущенные слова:

Основоположники фрейдизма -

1.6 Вставьте пропущенные слова:

Групповая сплоченность – это

1.7 Вставьте пропущенные слова:

Референтная группа – это

1.8 Вставьте пропущенные слова:

Группообразование – это

1.9 Вставьте пропущенные слова:

Духовность – это.....

1. Вставьте пропущенные слова:

Нравственность – это.....

2. Вопросы на установление последовательности

2.2 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
- Д. начало беседы

3. Вопросы на установление соответствия

3.6 Расположите книги по искусству ведения переговоров в хронологической последовательности их выхода

- А. Роберт Чалдини «Психология влияния»
- Б. Джим Кемп «Сначала скажи «нет»
- В. Уильям Юри «Как преодолеть «нет»

Установите последовательность:

Одним из ведущих _____ современной зарубежной _____, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя _____, является гуманистическая психология. 24

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

3.2 Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

- а) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью.
- б) Этап разрешения конфликта
- в) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения.
- г) Этап прогнозирования конфликта.

3.3 Целеполагание – это _____ педагогом своей профессиональной _____, кото-рая содержит осознание _____ воспитания и обучения.

- А. целей и задач.
- Б. концепции
- В. выстраивание.

4.1 Соотнесите типы «трудных служащих» с их характеристиками:

1) агрессист	А) человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль
2) жалобщик	Б) говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других, колкости и раздражающийся, если его не слушают
3) разгневанный ребенок	В) человек, желающий чего-то без промедления, даже если в этом нет необходимости
4) максималист	Г) человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах, но сам ничего не делающий для решения проблемы

4.2 Соотнесите требования к вербальной коммуникации с их характеристикой:

1) Убедительность	А) свободное владение языком и адекватное использование его вариантов: литературного языка, просторечия, профессиональной или ненормативной лексики; речевая культура в речевом общении выражается в оценке уровня мышления собеседника, его жизненного опыта и в обращении к собеседнику на понятном для него языке; необходимо употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль
2) Культура речевого общения	Б) ориентированность не на себя, а на собеседника и интерес дела
3) Диалогичность	В) определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе, логичностью речи, способностью преодолевать коммуникативные барьеры, конгруэнтностью, рефлексивностью и самой атмосферой беседы – благоприятной, доброжелательной или наоборот

4.3 Соотнесите виды слушания с их характеристиками:

1) Рефлексивное слушание	А) слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать
2) Нерефлексивное слушание	Б) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства (здесь акцент делается не на содержании сообщения, как во всех предыдущих приемах, а на эмоциональном состоянии собеседника)
3) Эмпатическое слушание	В) процесс расшифровки смысла сообщений, в котором используются такие приемы, как выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование

4.4 Установите соответствие между эффектами психологического воздействия и их значением:

1) «инокуляционный эффект»	А) если человек является объектом двух альтернативных воздействий, то имеет большое значение временная последовательность воздействий; первое воздействие станет более авторитетным для человека, если между воздействиями будет небольшой временной интервал, однако он должен быть большим между последним воздействием и решением человека как арбитра
2) «эффект первичности»	Б) второе альтернативное воздействие на человека будет более результативным, если между двумя воздействиями временной интервал будет как можно больше, а промежуток между вторым воздействием и окончательным решением человека будет как можно меньшим.
3) «эффект недавности»	В) если у человека изначально формируется отрицательная установка на сообщение, негативное первое впечатление, то он как бы «иммунизируется» против принятия и всей последующей информации подобного содержания из этого источника, даже если дальнейшее сообщение и будет подготовлено более добротнo и убедительно

4.5 Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

1) метод снятия напряжения	А) постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
2) метод стимулирования воображения	Б) несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
3) метод прямого подхода	В) непосредственный переход к делу, без вступления

4.16 Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

- | | |
|--|--|
| а) Взаимно отрицательные | 1) Один субъект относится отрицательно, а другой колеблется от симпатии к антипатии, что может быть воспринято как свидетельство слабо-сти |
| б) Односторонне противоречиво- положительные | 2) Однозначность и категоричность позиций, негативных по своему содержанию |
| в) Односторонне противоречиво- отрицательные | 3) Один субъект относится положительно, а другой колеблется между положительными и отрицательными оценками первого |

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). 31

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