

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Первякова Светлана Валерьевна
Должность: Директор колледжа СКФУ в г. Ставрополе
Дата подписания: 19.06.2026 12:24:09
Уникальный программный ключ:
63a18c373da05c089b08fcc89c468af301900f17

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

Колледж СКФУ в г. Ставрополе

УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора института перспективной
инженерии, канд. тех. наук,
доцент Порохня А.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по (учебной) дисциплине	ОП.04 Этика профессиональной деятельности
Специальность	08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома
Форма обучения	очная

Ставрополь

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по профессии/специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома по учебной дисциплине ОП.04 Этика профессиональной деятельности.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине предусмотрена в форме зачета с оценкой с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения (учебной) дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

1. Применять различные средства и методы делового общения.
2. Анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов.
3. Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

знания:

1. Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.
2. Основные принципы этики делового общения.
3. Основы делового общения и его различные виды.
4. Основные этические принципы и нормы, функционирующие в сфере деловых отношений и в общечеловеческой сфере.
5. Принципы профессиональной этики.
6. Этические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе.
7. Принципы морального самосовершенствования и самовоспитания.
8. Особенности делового этикета.
9. Различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов.

общие и профессиональные компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

профессиональные компетенции:

ПК 1.2. Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.

ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.

ПК 1.4. Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по учебной дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки	Проверяемые ОК	Методы оценки	Проверяемые ОК
Раздел 1. Психология общения			Зачет с оценкой	ОК 01
Тема 1.1. Психологические аспекты человеческого общения	устный опрос, тестирование, практическое задание, защита сообщений (презентаций)	ОК 01		ОК 03
		ОК 03		ОК 04
		ОК 04		ОК 05
		ОК 05		ОК 06
		ОК 06		ОК 09
		ОК 09	ПК 1.2	
		ПК 1.2	ПК 1.3	
		ПК 1.3	ПК 1.4	
		ПК 1.4		
Тема 1.2. Коммуникативные умения и навыки	устный опрос тестирование. практическое задание, Практическое занятие № 1-2	ОК 01		
		ОК 03		
		ОК 04		
		ОК 05		
		ОК 06		
		ОК 09		
		ПК 1.2		
		ПК 1.3		
ПК 1.4				
Раздел 2. Деловой этикет				
Тема 2.1. Основные формы и правила делового общения	устный опрос тестирование. практическое задание, Практическое занятие № 3-9	ОК 01		
		ОК 03		
		ОК 04		
		ОК 05		
		ОК 06		
		ОК 09		
		ПК 1.2		
		ПК 1.3		
ПК 1.4				

Тема 2.2. Деловое общение в рабочей группе	устный опрос, тестирование, практическое задание, защита сообщений (презентаций), Практическое занятие № 10-12	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4		
Тема 2.3. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	устный опрос, тестирование, практическое задание, Практическое занятие № 13	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4		

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

2.1. Вопросы для устного опроса (собеседования)

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Психологические аспекты человеческого общения

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения.
2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
3. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
4. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
5. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
6. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
7. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
8. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
9. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
10. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
11. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
12. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
13. Есть ли различия между слухами и сплетнями?
14. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок?
15. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
16. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
17. Как проявляется конкуренция?
18. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
19. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия.
20. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?

Тема 1.2. Коммуникативные умения и навыки

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
4. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
5. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
6. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
7. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
8. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
9. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
10. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
11. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
12. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
13. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
14. Каковы семь способов задавания вопросов «на понимание»?
15. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?
16. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
17. В чем суть компетентностного подхода к обучению общению?
18. Чем различаются формальное и неформальное общение?
19. Назовите функции, которые проявляются в общении.
20. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.

Раздел 2. Деловой этикет

Тема 2.1. Основные формы и правила делового общения

1. Дайте трактовку понятию «деловое общение».
2. Назовите формы делового общения.
3. Перечислите стили делового общения.
4. Раскройте виды отношений (позиций) между партнерами по деловому общению.
5. Назовите, чем определяется характер взаимодействия при деловом общении.
6. Перечислите положительные и отрицательные моменты партнерства, доминирования и соперничества.
7. Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
8. Охарактеризуйте научный стиль делового общения.
9. Охарактеризуйте принципы делового общения.
10. В чем основное отличие разговорно-бытового стиля от остальных стилей делового общения?
11. Дайте трактовку понятию «деловой этикет».
12. Перечислите приемы, повышающие эффективность группового обсуждения.
13. Назовите функции критики в деловом общении.
14. Назовите, в чем состоит главное отличие делового этикета от этикета светского.
15. Перечислите основные правила делового этикета.

16. Приведите пример ситуаций, которые являются нарушением этикета.
17. Назовите приемы, использование которых повышает эффективность делового общения в группах.
18. Приведите примеры комплиментов для делового взаимодействия.
19. Назовите, чем отличается позитивная критика от разрушительной.
20. Перечислите положения, которые необходимо помнить, если без критики не обойтись в деловом общении.

Тема 2.2. Деловое общение в рабочей группе

1. Назовите социально-психологические особенности рабочей группы.
2. Что выделяют в качестве условий формирования кооперативной взаимозависимости?
3. Назовите факторы, определяющие зрелость рабочей группы, ее способность продуктивно функционировать.
4. Перечислите типы взаимоотношений внутри группы.
5. Дайте определению понятию «лидер».
6. Дайте определению понятию «индифферент».
7. Перечислите виды морально-психологического климата, укажите его динамику.
8. Что представляют собой этика и этикет?
9. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
10. Какие существуют общепринятые правила этикета?
11. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
12. Почему по речи судят об общей культуре человека?
13. Какова роль этикета в вашей будущей [настоящей] профессии?
14. Что представляет собой деловая репутация?
15. Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?
16. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?
17. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?
18. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?
19. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
20. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?

Тема 2.3. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
3. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
4. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
5. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
6. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях [или приспособление – уступка]?
7. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта? Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс»?
8. Какие бывают виды агрессии?
9. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в

конflikте?

10. Считаете ли вы, что конструктивному общению необходимо учить, начиная со школьного возраста? Если да, то почему? Что вы об этом думаете?
11. Назовите признаки конфликта.
12. Назовите формы завершения конфликта.
13. Какие факторы влияют на разрешение конфликта?
14. Какие существуют неконфликтные формы общения?
15. С какой целью осуществляется медиация?
16. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
17. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
18. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации.
19. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
20. Перечислите методы, которые позволяют снять напряжение в стрессовой ситуации.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, за умение применять теоретические знания на практических занятиях. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение устного ответа.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает устный ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает при ответе грубые ошибки, за полное незнание и непонимание учебного материала.

2.2. Перечень практических заданий

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Психологические аспекты человеческого общения

Задание 1. Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д. Каждый участник должен произнести не продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что корабль поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 2. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;

- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 3. Выделяют группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию. Составьте таблицу «Жестикуляция в деловом разговоре».

Жесты уверенности	
Жесты неуверенности, раздражения	
Жесты, выражающие агрессивность	
Жесты несогласия	
Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации	

Задание 4. Ситуационные задачи

Ситуация 1. Представьте, что в начале дня вам предстоит несколько неприятных объяснений с коллегами по работе. Есть риск, что процесс общения с коллегами в течение всего дня будет вызывать у вас негативные эмоции. Предложите выход из этой ситуации.

Ситуация 2. Представьте, что к вам обратился клиент, который вызывает у вас раздражение и неприятные эмоции. Озвучьте рекомендации выхода из данной ситуации.

Ситуация 3. У работника в течение рабочего дня быстро накапливаются напряжение и усталость, что затрудняет его коммуникацию и работу с клиентами, формируя стрессовые ситуации. Предложите систему действий по восстановлению энергии в течение рабочего дня и профилактике синдрома хронической усталости.

Задание 5. Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Задание 6. Разыгрываемая ситуация.

У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1 В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2 В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми,

жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3 В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4 В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Задание 7. Осуществите работу с установками. С этой цепью заполните правую колонку таблицы. Напишите те позитивные утверждения, которые приходят вам в голову. Закрепляйте их в памяти.

<i>Негативная установка</i>	<i>Позитивная установка</i>
Я не могу этого сделать	
Я боюсь... [например, что у меня не хватит выдержки]	
Мне не хватит нужных аргументов	
Мое слабое место будет заметно окружающим...	
Никто не может сделать это лучше	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю	
Я могу подвести	
Они должны меня слушать	
С этими людьми невозможно работать	
Не уроню ли я своего достоинства... [авторитетен ли, не смешон ли, не глуп ли, не суетлив ли)?	
Сегодня я не в лучшей форме	
Что будет, если я ошибусь?	

Задание 8. Для повышения уверенности в себе осуществите следующее: в присутствии группы вспомните о себе что-то позитивное. В процессе упражнения все участники по очереди должны побывать на «горячем стуле». Пока один из них занимает эту позицию, остальные участники делают позитивные комментарии в отношении его личностных особенностей или предпринимаемых им действий, при этом комментарии не должны быть двусмысленными или неопределенными. Они могут, например, быть такими.

А. Я ценю то, как ты умеешь слушать людей.

Б. Я получаю удовольствие от работы в паре с тобой.

В. Мне нравится, как ты одеваешься.

Г. Мне кажется, что ты очень уверенный в себе человек, и мне это нравится.

Каждый из участников находится на «горячем стуле» до тех пор, пока все остальные члены

группы не сделают хотя бы по одному позитивному комментарию. Обсудите результаты.

Задание 9. Произнесите фразу с разными интонациями.

- 1 Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
- 2 Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
- 3 Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
- 4 Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
- 5 Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
- 6 До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
- 7 Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
- 8 Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
- 9 Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

Задание 10. Беседуя с кем-то на тему, не слишком важную для вас, научитесь, взглянув на часы, приветливо сказать: «О, извини, я тороплюсь, договорим в другой раз» – и с этими словами немедленно удалиться. Если осталось впечатление, что собеседник обижен, загладьте обиду, потом разыщите, позвоните, еще раз принесите свои извинения. Зато вы научите себя не «прилипать» к людям, у которых в профессиональной среде полно забот и поручений.

Тема 1.2. Коммуникативные умения и навыки

Задание 1. Возьмите начало известной вам пословицы и придумайте ей новые окончания. Дайте как можно больше вариантов.

1. Сколько волка не корми – он всё равно в лес смотрит.
2. У воды, да без воды.
3. Старая любовь лучше новой.
4. Рыба гниёт с головы.
5. Бог не Тимошка, ведаёт немножко.
6. Не заглядывай вперёд, как Бог приведёт. Бог – то не Афонька.
7. У Бога чудес много.
8. Собаке – собачья смерть.
9. Делу время – потехе час.
10. Наш Пострел везде поспел.
11. Не битьём, так катаньем.
12. На всех не угодишь, только себе навредишь.
13. Бережёного Бог бережёт.
14. Волос долог, да ум короток.
15. После драки кулаками не машут
16. Что с возу упало – то пропало. Бабу с воза, кобыле легче.
17. Невестке в отместку.
18. Хоть горшком назови, только в печку не ставь.
19. Меньше пей, да своё имей.
20. Под лежащий камень вода не течёт.
21. На одном месте и камешек обрастает.

22. Любовь зла полюбишь и козла.
23. Большому кораблю, большое плавание.
24. Здоровый бедняк счастливей больного миллионера.
25. Чем больше ешь, тем больше болезней.

Задание 2. Упражнение проводится в учебной аудитории перед группой. Участвуют 5-6 чел. Все участники выходят за дверь, предварительно рассчитавшись на 1, 2, 3, 4 и т.д. Первому участнику в присутствии группы руководитель тренинга дает информацию, которую не слышат те, кто стоят за дверью. Он ее должен запомнить и пересказать следующему участнику, который заходит в аудиторию, а тот – пересказать запомнившуюся информацию последующему и т.д. Последний из играющих должен доложить руководителю организации по телефону о выполнении задания.

По итогам тренинга проводится анализ возникших коммуникативных барьеров и причины их появления.

Информация: Василий Евстигнеевич, руководитель организации, уехал в командировку на международную научно-практическую конференцию и просил передать, что совещание по вопросу качества и сбыта продукции состоится, как и намечалось, в среду, в 15.25 в 35 кабинете. Если он не появится к 15 часам, то совещание будет проводить его заместитель, но уже в 38 кабинете. Необходимо всем начальникам подразделений и руководителям служб подготовиться к выступлению на совещании.

Задание 3. Проанализируйте, как часто вы используете в своей речи ругательства, вульгаризмы и слова-паразиты?

- Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне по сравнению со временем вашего поступления в колледж?
- Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами независимо от того, с кем говорите и где это происходит (на улице, в общественном транспорте, в учебном заведении)?
- Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения (хотите показаться «крутым», взрослым, кайфуете, плохо воспитаны, кому-то подражаете и пр.).
- В вашей речи слова-паразиты преобладают, когда вы стоите у доски? А в межличностном общении?
- Устраивает ли вас такой стиль коммуникации?
- Можете ли вы это изменить, чтобы стать успешным?

Задание 4. Упражнение на слушание

Упражнение помогает увидеть, умеют ли участники слушать друг друга, понять, что помогает, а что мешает этому процессу. Время: 15 мин. Размер группы: 6-20 чел.

Инструкция. Участники делятся на пары. В каждой паре участники должны за 5 минут рассказать другому о себе на заданную тренером тему (откуда родом, про свою семью, о своем хобби, о последнем просмотренном фильме, о последней прочитанной книге и т.д.). (Об этом задании не говорится заранее.) Преподаватель объединяет пары в четверки и просит каждого участника рассказать о том, что он узнал о партнере, другой паре. При этом партнер молчит и никак не исправляет того, что о нем говорят. Проводится обсуждение: все ли рассказали или были потери информации?

Задание 5. Упражнение «Детектив». Все сидят в кругу. Кто-то первым начинает сочинять фантастическую или детективную историю и произносит пару фраз. Следующий участник дословно повторяет последнее предложение и продолжает эту историю, и т.д. по кругу. Затем тот, кто запомнил весь детектив, повторяет его полностью.

Задание 6. Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это – условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?

Задание 7. Упражнение «Перефразирование».

Цель: отработка умения передавать суть сказанного своими словами; развитие взаимодействия участников тренинга между собой, введение элемента игры.

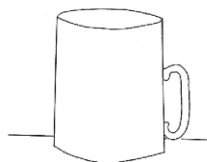
Инструкция. Предлагаю объединиться в четыре команды. Каждая команда должна вспомнить какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора» или «лицо, которое вы видите перед собою», «дорогу» — в «путь», «сердце» — в «центральный орган кровообращения» и т.п. Нужно будет записать текст, перефразирующий выбранную строфу, и затем прочитать его вслух всей группе. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано.

Например, четверостишие: «Идет бычок качается, вздыхает на ходу и т.д.» будет после выполнения задания выглядеть, возможно, так: «Двигается подросток млекопитающего мужского пола, вибрирует телом и сокрушается по мере перемещения пешком: «Скоро, ох скоро, жердочка оборвется, и аз немедленно будет повержен».

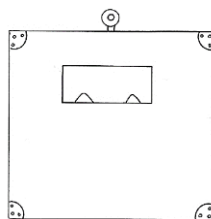
Задание 8. Тест «Разрисуй свою кружку»

Представьте, что перед вами находится белая кружка вашего собственного дизайна. Она готова к обжигу. Вы остановили свой выбор на голубой глазури. Остается только подобрать для кружки подходящий узор. Представьте, какой узор вы нанесете голубой глазурью на свою кружку?

1. В полоску
2. В горошек
3. В клетку
4. Волнистый



Задание 9. Представьте себе, что зоопарк в вашем городе решил приобрести несколько новых животных и в этом ящике привезли первое из них. Ящик очень крепкий, из него не доносится ни звука, однако на его передней стенке есть прямоугольное отверстие, в котором виднеется часть животного. Попробуйте на основе одной детали воссоздать весь облик сидящего в ящике существа. При этом необязательно рисовать реальное животное, можно нарисовать и фантастическое.



Задание 10. Придумайте предложения со следующими выражениями: *Ахиллесова пята, крокодиловы слезы, калиф на час, между Сциллой и Харибдой, Пиррова победа, Дамоклов меч, Двуликий Янус, Прокрустово ложе, слава Герострата, Вавилонское столпотворение, бочка Диогена, Аника-воин, Авгиевы конюшни.*

Составьте предложения со следующими омонимами.

А. Среда (день недели) и среда (окружающая обстановка, общество).

Б. Повод (предлог, причина) и повод (ремень).

В. Свет (лучистая энергия, испускаемая каким-либо телом) и свет (земной шар, Земля со всем существующим на ней).

Г. Команда (приказ), команда (группа спортсменов) и команда единомышленников.

Раздел 2. Деловой этикет

Тема 2.1. Основные формы и правила делового общения

Задание 1. Попробуйте в рамках совместной деятельности сотворить глиняный мир. С этой целью каждый член группы получает небольшой кусок глины или пластилина. Каждый, работая сначала индивидуально, создает свой мир, лепит все, что угодно, но с закрытыми глазами. Пальцы рук выражают мысли и чувства каждого. Упражнение может сопровождаться приятной мелодией, создающей расслабленную атмосферу. Закончив лепку, поставьте все скульптуры на столе и совместно с другими членами команды, с открытыми глазами, поработайте над структурированием целостного мира из соответствующих частей. Проговорите те чувства, которые испытываете, поделитесь своими впечатлениями с другими подгруппами.

Задание 2. Ролевая игра «Премия».

Цель. Отработка навыков эффективного общения, проигрывание ролей, аргументация своей точки зрения. Снятие эмоционального напряжения.

Процедура: 6–10 участников получают семейные роли (папа, мама, сын 14 лет, дочь 12 лет, бабушки, дедушки). Каждый загадывает материальное желание, согласно своему возрасту и статусу, которые заранее обговариваются. Каждое желание «стоит» одинаково. Папа получил премию равную одному из желаний, при этом у папы есть свое желание, но он должен выслушать всю семью. У каждого члена семьи задача склонить папу к осуществлению своего желания.

Задание 3. Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном

предприятию более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

Задание 4. В процессе говорения или передачи распоряжений очень важно находить верные слова. Известно, что разные слова несут различный эмоциональный посыл. Подумайте о том, к каким чувствам и эмоциям своих собеседников вы хотели бы апеллировать, и подберите соответствующие слова, которые вместо отрицательных чувств будут вызывать положительные эмоции и желание выполнить вашу просьбу – эвфемизмы (мягкие эквиваленты жестких слов].

<i>Вместо:</i>	<i>Скажите:</i>
Вам следует	
Давайте перейдем	
Вы должны	
Вы сделаете	
Я сказал	
Нужно выполнить срочно	

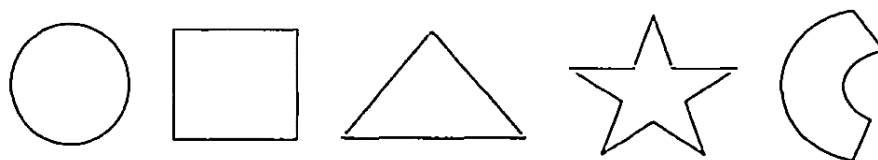
Задание 5. Тренировка умения начинать и заканчивать выступление. Предложите вступление и заключение к следующим темам, постарайтесь, чтобы они перекликались. Примеры тем:

<i>Тема</i>	<i>Аудитория</i>
Сотвори себя сам	Врачи-хирурги
Дружба помогает жить	Университетские преподаватели
Берегите любовь	Военные
Как жить, не старея	Журналисты
Резервы психики человека	Дипломаты
Как научиться владеть собой	Первоклассники

Задание 6. Сыграйте в группе в игру «Оптимальный вариант». Один из участников находится в кабинете и сидит за рабочим столом, исполняя роль руководителя. В кабинет входят несколько сотрудников – участников совещания. Каждый из них с кем-то находится в напряженных отношениях. Зная это (из полученной инструкции), руководитель должен рассадить подчиненных так, чтобы конфликтующие между собой сотрудники не оказались напротив друг друга. Сделать это необходимо как можно тактичнее и непринужденнее. Сотрудники заходят в разном порядке и стараются занять место. В роли руководителя может побыть каждый участник игры. После проведения упражнения необходимо обсудить правильность действий руководителя.

Задание 7. Упражнение «Лишняя фигура».

Инструкция. Выберите из этих фигур одну – ту, которую вы бы исключили из этого ряда. Напишите три позиции аргументов, почему нужно исключить именно эту фигуру. Рассаживаем вместе тех, у кого совпала исключенная фигура. Выбираем по 2 представителя от каждой группы для защиты своей позиции. Предварительно вся аргументация обсуждается в команде. Доказывание своей позиции – 5 мин. Решение нужно принять обязательно, не использовать голосование, только коммуникативные методы.



Задание 8. Аргументы бывают *сильные, слабые и несостоятельные*. Сильные аргументы не вызывают критики, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание. Слабые аргументы могут вызвать сомнения оппонентов. Несостоятельные аргументы позволяют разоблачить, дискредитировать соперника, применившего их.

Заполните таблицу, разделив следующие виды аргументов на сильные, слабые и несостоятельные.

1. а) Суждения на основе подтасованных фактов;
 б) точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, вытекающие из них;
 в) умозаключения, основанные на двух или более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего; доводы личного характера.
2. а) Ссылки на законы, уставы, руководящие документы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни;
 б) ссылки на потерявшие силу решения;
 в) ссылки на непроверенные источники, на малоизвестные или неизвестные слушателям авторитеты.
3. а) Аналогии и непоказательные примеры; доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок, предположений, ощущений;
 б) экспериментально-проверенные выводы; заключения экспертов;
 в) доводы, рассчитанные на предрассудки, невежество; выдаваемые авансом посулы и обещания.
4. а) Показания свидетелей и очевидцев событий;
 б) подлог и фальсификация того, о чем говорится;
 в) ложные заявления и показания.

<i>Сильные аргументы</i>	<i>Слабые аргументы</i>	<i>Несостоятельные аргументы</i>

Задание 9. Во время учебных занятий разбейте группу на «сторонников» и «противников» для обсуждения вопроса *«Следует ли запретить производство и продажу сигарет?»*. Представители каждой группы должны выступать поочередно – обратиться к участникам, убедительно изложить свою позицию, постараться привлечь слушателей на свою сторону. После окончания всех выступлений участники пишут, какие ораторы произвели на них наиболее сильное убеждающее воздействие, какие понравились своей манерой поведения и речи, какие выступления были наиболее удачными. Далее следует проанализировать контакт, выразительность, убедительность выступлений, отношение к предмету (положительное, отрицательное), отношение к аудитории (закрытое-открытое).

Задание 10. Упражнение «Поздороваться без слов»

Цель: расширение репертуара поведения в начале контакта, во время знакомства.

Процедура: каждый участник должен поздороваться с каждым членом группы без слов,

используя возможности мимики, пантомимики, но молча.

Если приветствия однообразны, следует напомнить способы приветствия из фильмов или национальные способы приветствия.

Тема 2.2. Деловое общение в рабочей группе

Задание 1. Проанализируйте свой потенциал.

Цель: постараться разобраться в себе. Определить свои сильные и слабые стороны, свои достижения и потенциальные способности.

Задание: Начните с краткого самоанализа. Ответьте на несколько основополагающих вопросов. Выберите шесть слов, которые, по вашему мнению, лучше всего характеризуют вас в работе. И шесть слов, которые, по вашему мнению, используют коллеги для вашей характеристики. Еще шесть слов, которыми, по вашему мнению, характеризуют вас близкие друзья вне работы.

- Какие честлюбивые замыслы вы вынашивали в детстве?
- Какие честлюбивые замыслы есть у вас сейчас?
- Назовите три принципа, за которые, по вашему мнению, стоит бороться.
- Назовите трех человек, которыми вы восхищаетесь.
- Что доставляет вам наибольшее удовольствие в вашей профессии?
- Чем бы вы больше всего хотели зарабатывать на жизнь?
- Что может вас разозлить?
- Что может вас осчастливить?

Задание 2. Составьте сводную таблицу своих положительных и негативных характеристик.

<i>Мои позитивные характеристики</i>	<i>Трудности и проблемы, требующие самокоррекции развития</i>
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

Задание 3. Упражнение «Слепое слушание». Одна или две пары выполняют упражнение, остальные наблюдают. Каждая пара садится за стол так, чтобы не видеть рук друг друга. Каждый участник получает по 7 спичек, ведущий одному из них составляет фигуру из 7 спичек. Задача этого участника – объяснить другому, как лежат спички, чтобы тот смог выложить из своих спичек точно такую же фигуру. Запрещается смотреть на то, что делает партнер, и задавать друг другу какие-либо вопросы. Затем преграда снимается, сравниваются результат и образец. Участники обсуждают трудности, которые испытали в ходе задания, и затем меняются ролями.

Задание 4. Группа делится на две команды. Каждая команда придумывает несколько слов, записывает их на отдельных листочках бумаги. Затем из противоположной команды выбирают человека, которому дают прочитать слово, и он должен жестами объяснить своей команде, что это за слово, а команда должна угадать его. Затем выбирается другой человек, который «показывает» новое слово. Сравнивается, какая команда лучше справилась с заданием.

Задание 5. Выберите себе партнера для обсуждения интересующей вас темы (на выбор). Займите фиксированную позу (например, сидя на стуле, руки на коленях) и не меняйте ее в течение 3-5 мин разговора и не используйте никаких жестов. Затем снимите запрет и продолжайте беседу в нормальном режиме. Обменяйтесь впечатлениями. Подумайте над вопросами:

1. Что вы испытывали во время разговора в режиме запрета на жесты?
2. На чем вы больше всего фиксировали внимание: на содержании разговора или на удержании позы?
3. Что вам захотелось сделать сразу после отмены запрета?
4. Выделите те жесты, которые, как вам кажется, помогли вам сделать беседу более интересной и привлекательной.

Задание 6. Постарайтесь сократить фразы с неумеренным использованием канцелярских оборотов.

1. Чтобы было больше поголовья животных, надо добиваться, чтобы каждая голова крупного рогатого скота женского рода, как правило, прежде чем пойти под нож на мясо, дала себе замену для последующего воспроизведения потомства.
2. Путем проведения субботников и воскресников была проведена определенная работа по наведению чистоты и порядка в благоустройстве села.
3. Необходимо последовательно добиваться отсутствия случаев нарушения норм санитарного состояния на фермах.
4. Со стороны заведующего фермой было проявлено халатное отношение к делу контроля за своевременным доением и кормлением крупного рогатого скота.

Задание 7. Ролевая игра «Собеседование с работодателем»

Цель: выработка навыков эффективной самопрезентации.

Ситуация: Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Кто-либо из членов группы играет роль работодателя. Ведущий тренинга может дать установку на отказ «соискателю» или предъявление ему жестких требований. Это придаст игре более реалистичный и творческий характер. Члены группы, не принимающие участие в собеседовании, являются наблюдателями, которые анализируют и оценивают по ее завершении, дают обратную связь «соискателю» относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании.

Задание 8. Письменно составьте таблицу «Выражения, которых следует избегать». Таблица должна включать не менее 4 пунктов.

Выражения, которых следует избегать

<i>Фраза</i>	<i>Характеристика</i>
Я не знаю	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас».

Задание 9. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников

фирмы, 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. *Как бы вы поступили в данной ситуации?*

Задание 10. Представьте, что вы снимаете фильм о своей жизни. Это упражнение поможет вам пристально взглянуть в то, чем является ваша жизнь. Расслабьтесь и закройте глаза. Где происходит действие фильма? Каков основной сюжет? Кто главные герои? Кто является второстепенным персонажем? Кто постановщик картины? Что делают зрители, когда смотрят этот фильм? В чем заключается кульминация сюжета? Каков конец? Какие выводы можно сделать из фильма? Что чувствуют зрители, когда кончается фильм?

Тема 2.3. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации

Задание 1. Проективный тест «Несуществующее животное». В тетради нарисуйте животное, которого никогда не было в природе. Придумайте ему название. Письменно ответьте на следующие вопросы:

- Где живет это животное?
- Чем питается?
- Что больше всего любит?
- Чего больше всего боится?

Задание 2. Для рассмотрения собственных манипулятивных действий проанализируйте разнообразные жизненные позиции и выделите свои приемы манипулятивных действий и их влияние на процесс взаимодействия с другими людьми. Для анализа вспомните несколько жизненных ситуаций [в последние годы], в которых бы прослеживались ваши манипулятивные действия. Опишите себя-манипулятора, акцентируя внимание на следующих вопросах.

А. Вы манипулируете окружающими чаще всего неосознанно, в силу сложившихся обстоятельств, или намеренно?

Б. Какую роль в выстраивании отношений с людьми играет для вас манипуляция?

В. Как происходит в жизни: вами манипулируют или главный манипулятор вы сами?

Г. Какой выход вы можете сделать для себя, отрефлексировав воспоминания?

Задание 3. Упражнение для снятия стресса

Цветными фломастерами или карандашами расслабленной левой рукой начните рисовать различные фигуры, линии, точки, цветовые пятна. Полностью погружаясь в свои переживания, выбирайте цвет, к которому тянется ваша душа, и рисуйте так, как вам захочется, в соответствии с вашим внутренним состоянием и настроением. Таким образом, вы не только перенесете их на бумагу, но и материализуете. Когда закончите свой рисунок, переверните его и на обратной стороне напишите 5–10 слов, отражающих ваше настроение. Слова надо писать быстро и все, которые приходят в голову, не думая долго. Затем еще раз внимательно посмотрите на рисунок и вновь перечитайте слова, как бы снова переживая свое неприятное состояние. Далее быстро, энергично и с удовольствием разорвите свой рисунок. Скомкайте все кусочки бумаги и выбросьте их. Так, покончив с рисунком, вы избавитесь и от плохого настроения, успокоитесь. На выполнение этого упражнения у вас может уйти от 5 до 10 минут.

Задание 4. Составление таблицы «Плюсы и минусы конфликта». Таблица должна включать в себя минимум 5 пунктов.

	<i>Конструктивные стороны конфликта:</i>	<i>Деструктивные стороны конфликта</i>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

Задание 5. Прочитайте внимательно описанные ниже примеры внутриличностных конфликтов, определите вид каждого внутриличностного конфликта и впишите его номер во вторую колонку табл. 3 в соответствующую строку.

Затем подберите из художественной литературы, Интернета и других источников, а также из собственной жизни по одному примеру к каждому виду внутриличностного конфликта. Кратко опишите эти примеры в третьей колонке табл. 3.

Основные виды внутриличностных конфликтов

<i>Вид внутриличностного конфликта</i>	<i>Номер примера</i>	<i>Пример, предложенный студентом</i>
Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»)		
Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)		
Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»)		
Рольевой конфликт (между «надо» и «надо»)		
Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)		
Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)		

Примеры.

1 Студент очень любит играть по ночам в компьютерные игры, так что к утру, естественно, ему очень сильно хочется спать. Но утром, как нарочно, поставлены занятия по важным для него дисциплинам, на которых строго отмечают посещаемость, так что ему приходится, с трудом преодолевая сонливость, идти на эти занятия.

2 Куратор велел стажеру выполнить работу за час. Стажер в панике. Он понимает, что в силу своей неопытности он не справится с заданием и за несколько часов, но признаться в этом стесняется, тем более, что невольно чувствует себя польщенным, ведь такое задание за столь короткий срок под силу выполнить только настоящему специалисту.

3 Татьяна Ларина и после замужества была влюблена в Евгения Онегина. Вопреки этому в

ответ на его признание в любви она сказала: «Но я другому отдана и буду век ему верна», хотя и понимала, что тем самым разрушает и его, и свои надежды.

4 Женщине приходится и за ребенком ухаживать, и за порядком в доме следить, и при этом надо нравиться мужу и иметь силы быть хорошим специалистом на работе.

5 Студенту приходится совмещать учебу с зарабатыванием средств на жизнь и оплату обучения в вузе. Однако ему не хватает ни времени, ни сил, чтобы в полной мере выполнять свои учебные и трудовые обязанности, так что и в вузе им недовольны как неуспевающим студентом, и работодатель постоянно грозит его уволить. Все это крайне удручает и нервирует студента.

6 Одна студентка мечтала летом поехать на отдых в Таиланд и уже начала составлять план поездки, когда ее подруга, работающая в турагентстве, предложила ей горящую путевку в Испанию, где студентка тоже еще ни разу не была. И сейчас ей приходится разрываться между двумя равно привлекательными для нее альтернативами, зная, что выбор одной из них означает отказ от другой.

7 Девушка захотела похудеть к лету на несколько килограммов и для этого начала умирять свой аппетит, но терпения ей хватило ненадолго: она снова стала есть, как раньше, и даже объедаться.

8 Студент мечтает профессионально заниматься спортом, но по состоянию здоровья его записали в группу ЛФК.

9 Мальчик-подросток шел по улице со своей мамой и увлеченно что-то ей рассказывал. Вдруг он увидел идущих им навстречу одноклассников. Мальчик тут же замолчал и постарался побыстрее отойти от мамы, будто это незнакомая женщина.

Задание 6. Дайте три примера конструктивных конфликтов, три примера деструктивных конфликтов. Затем укажите три больших, три маленьких конфликта, о которых вы знаете. В заключение впишите три наиболее типичных для вас конфликта дома, на учебе (работе).

Задание 7. Упражнение «Лес». Для прохождения теста вам понадобятся ручка, карандаш и лист бумаги. Ваша задача отвечать на вопросы развернуто, излагать свои мысли максимально подробно. Свои ответы можно дополнить рисунком. Не следует давать себе много времени на размышление: первая ассоциация – самая верная. Записывайте самое первое, что придет в голову, а затем расшифруйте значение записанного и узнайте о том, что скрывается в вашем подсознании.

- Вы не один (одна). Вы гуляете в лесу. С кем вы гуляете?
- Как выглядит лес? Какие деревья вокруг: хвойные или лиственные?
- В лесу вы выходите на прекрасную поляну и видите там лошадь/коня. Опишите его для себя.
- Вы идете с лошадью (конем) и доходите до реки? Как вы ее будете переходить? Сядете на лошадь(коня)? Порознь? Будете держаться за нее(него)?
- Теперь перед вами чистое поле и посередине стена. Опишите ее: она длинная или короткая? Высокая или низкая? Есть ли двери?

Задание 8. Решите психологические задачи.

1. Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.
2. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у

его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя?

3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта?

Задание 9. Ситуационные задачи по психологии конфликта.

1. При распределении премии некоторые сотрудники отдела посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику лаборатории. Как бы вы отреагировали на эти жалобы в качестве начальника?
2. Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.
3. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь? Не нарушайте авторских прав.
4. В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите в данном случае?
5. Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны?

Задание 10. Упражнение «Ты такой же, как и я...».

Цель: развитие эмпатии, развитие умения находить общее для всех и отличительное.

Участники группы разбиваются на пары и садятся друг против друга.

Инструкция: «Это упражнение состоит из двух частей или этапов. На первом этапе партнеры по очереди говорят друг другу фразу, начинающуюся со слов: «Ты такой (такая) же, как я, у тебя...». Один из вас начинает, потом - другой, потом опять первый и т.д. При этом надо смотреть друг другу в глаза, стараться говорить тем же голосом, что и партнер, подстраиваясь под его темп, тембр, высоту голоса, интонацию.

На втором этапе упражнения, примерно через семь минут после начала работы, вы будете также по очереди говорить друг другу по одной фразе, начинающейся со слов: «Я очень отличаюсь от тебя, я...».

После завершения работы в парах участники садятся по кругу и делятся своими впечатлениями. Тренер может задать такие вопросы: «Какие чувства возникали у вас в ходе работы?»; «Какие чувства у вас возникали на первом этапе упражнения, а какие на втором?»

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, за умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, ориентируется в изученном материале, применяет теоретические знания при выполнении практических заданий, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но испытывает трудности при выполнении практических заданий, излагает ответы неполно, допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, не умеет применять теоретические знания при выполнении практических заданий, допускает при выполнении заданий грубые ошибки.

2.2. Тематика сообщений (презентаций)

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Психологические аспекты человеческого общения

1. Психологические идеи Сократа
2. Понятие о душе Платона
3. Учение Аристотеля
4. Гуморальная теория темпераментов Гиппократ
5. Учение об атомах Демокрита
6. Психологическое учение Рене Декарта (1596–1650)
7. Джон Локк (1632-1704)
8. Томас Гоббс (1588-1679)
9. Дэвид Гартли (1705-1757)
10. Вильгельм Вундт (1832-1920)
11. Адольф Кетле (1796-1874)
12. Джон Уотсон (1878-1958)

Раздел 2. Деловой этикет

Тема 2.2. Деловое общение в рабочей группе

1. Особенности обращения как формулы речевого этикета
2. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации
3. Формулы речевого этикета для торжественных, скорбных ситуаций
4. Система обращений в русском деловом этикете, церемонии и этикетные тексты, знакомство, рекомендации.
5. Национальный характер этикета, обстановка общения и этикетные формулы.
6. Русский речевой этикет.
7. Имидж делового человека.
8. Письменная деловая коммуникация. Служебные документы.
9. Рекламная коммуникация.
10. Устная деловая коммуникация. Переговоры.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студентом использована правильная структура ответа, выводы опираются на факты, видно понимание ключевой проблемы, выделяются понятия, выявлено умение переходить от частного к общему, видна чёткая последовательность.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если структура ответа не всегда удачна, предложения не совершенны лексически, упущены факты, ключевая проблема не совсем понята, встречаются ошибки в деталях или фактах, имеются логические неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствуют элементы ответа, сбивчивое повествование, незаконченные предложения, упускаются важные факты, ошибки в выделении ключевой проблемы, частичное нарушение причинно-следственных связей.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если выявляется неумение сформулировать вводную часть и большинство важных фактов отсутствует, выводы не делаются, неумение выделить ключевую проблему, выявляется незнание фактов и деталей, не понимает причинно-следственных связей.

3. Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки

3.1. Перечень тестовых заданий

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Психологические аспекты человеческого общения

1. Понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним:

- а) стереотипизация
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) социально-психологическая рефлексия

2. Различают два вида эмпатии:

- а) сопереживание
- б) переживание
- в) сочувствие
- г) жалость
- д) сострадание
- е) милосердие

3. Укажите правильную последовательность этапов создания взаимопонимания:

- а) обеспечение понимания себя другим
- б) возникновение первого впечатления о партнере по общению
- в) изучение и понимание партнера по общению
- г) сближение позиций
- д) поддержание взаимопонимания

4. Восприятие другого человека может быть ... (т.е. соответствующим действительности) и искаженным из-за приписывания личности некоторых свойств.

5. ... (от лат. *attractio* – привлечение) – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

6. ... – это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир.

7. ... (от лат. *projectio* – бросание вперед) – это неосознанное, произвольное приписывание другим своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой.

8. Во многих случаях оценка личностных качеств человека зависит от его социального ...

9. Социальный ... – это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.

10. ... (от лат. *perceptio* – психологическое восприятие) – процесс восприятия,

способствующий взаимопониманию участников общения.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Б	А,В	Б, В, А, Г, Д	адекватным	аттракция
6	7	8	9	10
эмпатия	проекция	статуса	стереотип	перцепция

Тема 1.2. Коммуникативные умения и навыки

1. К лингвистическим средствам общения относятся:

- а) жесты, мимику, пантомимику, контакт глаз
- б) темп речи, изменения высоты и темпа окраски голоса, включение в речь пауз
- в) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
- г) организацию пространства и времени коммуникативного процесса

2. Передача и получение информации в процессе взаимодействия возможны лишь посредством знаковых систем:

- а) вербальных
- б) невербальных
- в) словесных
- г) паралингвистических
- д) экстралингвистических
- е) околоречевых

3. Установите соответствие между видами невербальной коммуникации и их примерами.

*Виды невербальной
коммуникации*

Примеры

- | | | | |
|----|------------------------|----|--|
| 1. | Кинесика и пантомимика | а) | Рукопожатие, похлопывание, поцелуи |
| 2. | Такесика | б) | Приятные и неприятные запахи окружающей среды |
| 3. | Кожные реакции | в) | Взгляд, мимику, жесты, позы, телодвижения |
| 4. | Проксемика | г) | Покраснение, побледнение, пятна на коже, потоотделение |
| | | д) | Пространственно-временную организацию общения (позиции за столом, дистанцию) |

4. ... как средство общения представляет собой динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

5. ... как средство общения представляет собой организацию пространства и времени коммуникативного процесса.

6. Если слышание – физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий, то ... – это сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека.

7. В основе процесса слушания лежит ... – концентрация на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

8. Направленное ... слушание – это слушание, при котором участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения и только после этого понимает, согласен ли он с ней

и хочет ли воспринять и ответить.

9. ... (от англ. empathy – сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого) – это способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей.

10. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют ... рефлексивным слушанием.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Б	А, Б	1В, 2А, 3Г, 4Д	такесика	проксемика
6	7	8	9	10
слушание	сосредоточение	критическое	эмпатия	активным

Раздел 2. Деловой этикет

Тема 2.1. Основные формы и правила делового общения

1. Не является требованием к речевой коммуникации при деловом общении:

- а) четкое обозначение цели сообщения
- б) понятность и доступность всего сказанного (оно должно быть понятным и доступным для восприятия разными группами работников)
- в) краткость и сжатость излагаемой информации (внимание сотрудников следует привлекать лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно)
- г) полное игнорирование вербальных и невербальных сигналов собеседника

2. К стилям делового общения не относятся:

- а) научный
- б) технический
- в) книжный
- г) разговорно-обиходный
- д) официально-деловой
- е) словесный

3. Установите соответствие между формами делового общения и их характеристиками.

<i>Формы делового общения</i>		<i>Характеристика форм делового общения</i>	
5.	Деловая беседа	е)	Встреча официальных лиц с представителями прессы с целью информирования общественности об актуальных вопросах.
6.	Служебное совещание	ж)	Межличностное речевое общение двоих либо нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.
7.	Пресс-конференция	з)	Обмен мнениями между собеседниками для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.
8.	Деловая переписка	и)	Эффективный способ привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью каждого работника к делам его подразделения или организации в целом.
		к)	Письменная форма взаимодействия с

партнерами, состоящая из обмена деловыми письмами по почте (в том числе электронной).

4. Вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи исходя из общих интересов и целей коммуникантов, называется ... общением.

5. ... речь – монологическая ораторская речь, которая адресована конкретной аудитории и произносится с целью информирования слушателей и оказания желаемого воздействия на их образ мыслей (убеждения, внушения, воодушевления, призыва к действию и т. д.).

6. Самым рациональным способом общения между людьми в служебной обстановке являются непосредственные устные контакты и телефонные ...

7. К общим ..., которые регулируют протекание делового общения, относят межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

8. Деловые отношения строятся на основе партнерства (равного участия в деле), соперничества (стремления во что бы то ни стало навязать/отстоять свою позицию) или ... (стремления подчинить партнера себе).

9. Характер взаимодействия при деловом общении определяется открытостью или ... позиции.

10. ... стиль речи отличается наличием технических терминов и обилием отглагольных существительных (отключение, применение и пр.). Как и в научном стиле, образные средства тут не используются.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Г	В, Е	1Б, 2Г, 3А, 4Д	деловым	публичная
6	7	8	9	10
разговоры	принципам	доминирования	закрытостью	технический

Тема 2.2. Деловое общение в рабочей группе

1. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) духовные идеалы партнера-адресата
- б) когнитивные структуры партнера-адресата
- в) потребности и склонности партнера-адресата
- г) ценностные установки партнера-адресата

2. К устойчивым дефектам общения относятся такие свойства личности, как:

- а) тревожность
- б) нервность
- в) вспыльчивость
- г) эмпатичность
- д) эмоциональность
- е) ригидность

3. Установите соответствие между сенсорными каналами и ключевыми словами, которые собеседник использует при говорении.

Сенсорные каналы

Ключевые слова

1. Визуальный (оптический) а) Характерны слова «заметил», «рассмотрел»,

- | | | |
|--|----|---|
| канал | | «увидел», «говорят», «рассказывают» или выражения типа: «Я чувствую, что знаю, куда я иду». |
| 2. Аудиальный (акустический) канал | б) | Характерны такие слова, как «заметил», «рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», и выражения типа: «я вижу путь вперед». |
| 3. Кинестетический (двигательно-эмоциональный) канал | в) | Характерны слова «говорят», «рассказывают», «читал» или выражения типа: «Я могу слышать свист, дуя в свисток». |
| | г) | Характерен тактильный способ восприятия информации или выражения типа: «Я чувствую, что знаю, куда я иду». |

4. Адресат манипуляции в деловом общении – это ..., на которого направлено манипулятивное воздействие.

5. Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных ..., регулирующих общение людей в совместной профессиональной деятельности.

6. Этика делового общения в организации включает три вида: «сверху-вниз» (руководитель-подчиненный); «снизу-вверх» (подчиненный-руководитель); «по » (сотрудник-сотрудник)

7. К деструктивному общению относятся такие формы ..., как умалчивание информации, нежелание общаться, молчание при ответах на вопросы.

8. ... – это непосредственно или преднамеренно создаваемое визуальное впечатление о личности или социальной структуре.

9. ... (от фр. reputation, от лат. reputatio – обдумывание, размышление) – создавшееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-либо, чего-либо, общественная оценка.

10. Этику ... общения можно определить, как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
Г	А,Е	1Б, 2В, 3Г	партнер	норм
6	7	8	9	10
горизонту	взаимодействия	имидж	репутация	делового

Тема 2.3. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации

1. На ... фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

2. К основным структурным элементам конфликта не относятся:

- а) стороны конфликта
- б) предмет конфликта
- в) мотивы конфликта
- г) факторы конфликта
- д) конфликтогены

е) объект конфликта

3. Укажите правильную последовательность стадий развития конфликта:

а) предконфликтное состояние

б) начало открытого конфликтного взаимодействия

в) осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия

г) развитие открытого конфликта

д) разрешение конфликта или углубление конфликтной ситуации

е) возникновение объективной конфликтной ситуации (зарождение конфликта)

4. Столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей – это ...

5. Агрессивность бывает неосознанная (в виде предубеждений, предрассудков) и ... (в форме цинизма и открытого деструктивного, девиантного поведения).

6. Преднамеренная (интенциональная) ... – это стремление нанести вред с осознанием последствий. Ее отличает получение удовольствия от достижения цели.

7. В практике разрешения конфликтов существует три основных способа управления ими: подавление, ... , превращение конфликта в деловой разговор (через переговоры, дискуссию, мозговой штурм).

8. ... конфликты – это те, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов.

9. ... конфликты – возникают в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

10. Пассивный саботаж позволяет использовать слабые места в управлении организацией, а ... саботаж – ситуация, в которой неполадки и перебои создаются работниками намеренно.

Ключ к тестовым заданиям:

1	2	3	4	5
А	Г, Е	А, Е, В, Б, Г, Д	конфликт	осознанная
6	7	8	9	10
агрессия	отсрочка	конструктивные	деструктивные	активный

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на 90-100% от общего числа вопросов тестовых заданий (9-10 правильных ответов).

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 70-89% от общего числа вопросов тестовых заданий (7-8 правильных ответов).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 50-69% от общего числа вопросов тестовых заданий (5-6 правильных ответов).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем на 50% от общего числа вопросов тестовых заданий (менее 5 ответов).

3.2. Тестовые задания к зачету

Вариант 1.

Часть А.

Задание 1. К системам представления информации, но меньше влияющим на общение, относится:

- а) визуальная
- б) обонятельная
- в) аудиальная
- г) кинестетическая

Задание 2. К устойчивым дефектам общения относятся такие свойства личности, как:

- а) тревожность
- б) нервность
- в) вспыльчивость
- г) эмпатичность
- д) эмоциональность
- е) ригидность

Задание 3. Укажите правильную последовательность этапов создания взаимопонимания:

- а) обеспечение понимания себя другим
- б) возникновение первого впечатления о партнере по общению
- в) изучение и понимание партнера по общению
- г) сближение позиций
- д) поддержание взаимопонимания

Задание 4. Для определения ведущего сенсорного канала используются невербальные (несловесные) ключи доступа, которые представляют собой наблюдение за движением ... собеседника.

Задание 5. Для достижения взаимопонимания с другими людьми используют разные приемы, но наиболее распространены подстройка и ...

Задание 6. ... – это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир.

Задание 7. ... (от лат. *projectio* – бросание вперед) – это неосознанное, непроизвольное приписывание другим своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой.

Задание 8. На первое впечатление влияет фактор, т.е. человека, который нам нравится внешне, чаще всего, как правило, считают более хорошим, умным, интересным.

Задание 9. В психологической литературе рассматриваются два вида тревожности: невротическая (безотчетное переживание беспокойства, направленное в будущее) и ... (бессодержательное, но очень мощное переживание).

Задание 10. ... (от лат. *perceptio* – психологическое восприятие) – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

Задание 11. Американский психолог Кэмпбелл Томас не выделяет способ регулирования деструктивного взаимодействия:

- а) соперничество
- б) избегание
- в) вражда
- г) компромисс

Задание 12. Американский психолог и психиатр Эриком Берном не выделяет способы поведения:

- а) партнер-Младенец
- б) партнер-Родитель
- в) партнер-Взрослый
- г) партнер-Подросток
- д) партнер-Ребенок
- е) партнер-Старик

Задание 13. Установите соответствие между коммуникативными барьерами и их характеристикой.

<i>Коммуникативный барьер</i>		<i>Характеристика коммуникативного барьера</i>	
1.	Компетентность	а.	Распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно
2.	Достоверность источника	б.	Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации
3.	Фильтрация	в.	Это означает суждение об общей ценности сообщения до получения коммуникации в целом
4.	Оценочные суждения	г.	Означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника
		д.	При этой форме восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям

Задание 14. ... функция общения (от англ. interaction – взаимодействие) обеспечивает взаимодействие людей в организации, непосредственную организацию их совместной деятельности.

Задание 15. Субъективно переживаемые связи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний партнеров в ходе совместной деятельности. отношения – это ... отношения.

Задание 16. ... – это высказывания или тексты, т.е. уже осмысленная и закодированная соответствующим образом информация.

Задание 17. Существует множество факторов, снижающих чистоту передачи информации и искажающих само послание, такие факторы специалисты называют коммуникативными ... или шумом.

Задание 18. ... (от лат. concurrere – сталкиваться) — это взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов.

Задание 19. Не является требованием к речевой коммуникации при деловом общении:

- а) четкое обозначение цели сообщения;
- б) понятность и доступность всего сказанного (оно должно быть понятным и доступным для восприятия разными группами работников);
- в) краткость и сжатость излагаемой информации (внимание сотрудников следует привлекать лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно);
- г) полное игнорирование вербальных и невербальных сигналов собеседника.

Задание 20. К стилям делового общения не относятся:

- а) научный

- б) технический
- в) книжный
- г) разговорно-обиходный
- д) официально-деловой
- е) словесный

Задание 21. ... как средство общения представляет собой динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

Задание 22. Если слышание – физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий, то ... – это сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека.

Задание 23. Деловые отношения строятся на основе партнерства (равного участия в деле), соперничества (стремления во что бы то ни стало навязать/отстоять свою позицию) или ... (стремления подчинить партнера себе).

Задание 24. ... стиль речи отличается наличием технических терминов и обилием отглагольных существительных (отключение, применение и пр.). Как и в научном стиле, образные средства тут не используются.

Задание 25. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют ... рефлексивным слушанием.

Задание 26. На ... фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

Задание 27. Правила, которые не следует соблюдать в споре:

- а) будьте аккуратны и вежливы
- б) первым делом сильные аргументы
- в) проявите хитрость
- г) первым делом слабые аргументы
- д) будьте критичны и резки
- е) уводите разговор от опасных тем

Задание 28. Столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей – это ...

Задание 29. Установите соответствие между неконфликтными формами общения и их характеристикой.

<i>Неконфликтные формами общения</i>		<i>Примеры</i>
1. Спор	а)	Столкновение мнений, разногласие, в ходе выяснения которого каждая из сторон отстаивает свою правоту.
2. Дискуссия	б)	Борьба принципиально противоположных мнений.
3. Полемика	в)	Разновидность публичного спора; представляет собой эффективный способ убеждения оппонента.
4. Диспут	г)	Ученый спор, публичные прения по какому-либо вопросу, преимущественно научному.
	д)	Это разговор двух или более лиц, чьи слова передаются без изменений. Он состоит из последовательных

реплик.

Задание 30. Агрессивность бывает неосознанная (в виде предубеждений, предрассудков) и ... (в форме цинизма и открытого деструктивного, девиантного поведения).

Задание 31. В практике разрешения конфликтов существует три основных способа управления ими: подавление, ... , превращение конфликта в деловой разговор (через переговоры, дискуссию, мозговой штурм).

Задание 32. ... конфликты – возникают в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

Задание 33. Важным фактором, влияющим на результативность завершения конфликта, является участие ... стороны в его урегулировании (медиаторство или медиация).

Задание 34. Основными формами завершения конфликта являются: затухание конфликта, ... конфликта, перерастание в другой конфликт.

Задание 35. ... – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Задание 36. ... ценности – это ценности, отрицательно влияющие на климат в коллективе, производительность труда, взаимодействие с родителями, деловыми партнерами.

Задание 37. ... (от лат. *ethica*, от греч. *ethos* – обычай, характер) – учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности, законах ее исторического развития и роли в общественной жизни, а также система норм нравственного поведения человека или группы.

Задание 38. Моральные нормы могут выражаться как в негативной, запрещающей форме (например, Моисеевы законы – Десять заповедей, сформулированных в Библии), так и в ... (будь честен, помогай ближнему, уважай старших, береги честь смолоду и т.д.).

Задание 39. К числу моральных принципов не относятся:

- а) эгоизм
- б) гуманизм
- в) индивидуализм
- г) альтруизм
- д) милосердие
- е) коллективизм

Задание 40. Установите соответствие между нормами делового этикета и их характеристикой.

<i>Нормы делового этикета</i>		<i>Характеристика</i>	
1.	Пунктуальность	а)	Соблюдение конфиденциальности – одно из главных и неоспоримых по своей важности правил делового мира
2.	Умение сохранять секреты	б)	Знание норм делового этикета по формированию внешнего вида позволяет обеспечивать соблюдение норм деловой этики
3.	Способность думать и о себе, и о других	в)	В деловой сфере не принято проявлять эгоизм, неуважение, нетерпимость
4.	Грамотность и профессионализм	г)	Предопределяет умение все делать своевременно, рассчитывать свое время
		д)	Умение правильно, грамотно строить свою

речь, понятно изъясняться путем других форм коммуникаций

Часть Б.

Задание. Письменно проанализируйте «Кейсы по проблемам общения».

Ситуация 1.

Кандидат – привлекательная молодая женщина, которая рассматривается на должность инженера-стажера в компании, где уже работают пять таких стажеров, все молодые мужчины. По образованию она вполне подходит для этой должности, но вы понимаете, что ее присутствие будет сильным отвлекающим моментом среди мужского коллектива. Ваши действия? Каким образом вы можете обсудить с ней эту проблему, не нарушая при этом трудового законодательства и этики делового взаимодействия?

Ситуация 2.

Кандидат, чья одежда выдает в нем приверженца ортодоксального иудаизма, подал заявление на замещение должности руководителя рабочей группы. Кандидату придется работать в тесном контакте с членами группы, некоторые из которых исповедуют мусульманство, и, скорее всего, им придется вместе обедать в одной столовой. Вы хотите спросить у кандидата, не возникнут ли из-за этого какие-либо проблемы? Ваши действия? Как можно корректно поставить такой вопрос и провести беседу?

Вариант 2.

Часть А.

Задание 1. Понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним:

- а) стереотипизация
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) социально-психологическая рефлексия

Задание 2. Различают два вида эмпатии:

- а) сопереживание
- б) переживание
- в) сочувствие
- г) жалость
- д) сострадание
- е) милосердие

Задание 3. Установите соответствие между сенсорными каналами и ключевыми словами, которые собеседник использует при говорении.

<i>Сенсорные каналы</i>		<i>Ключевые слова</i>	
1.	Визуальный (оптический) канал	а)	Характерны слова «заметил», «рассмотрел», «увидел», «говорят», «рассказывают» или выражения типа: «Я чувствую, что знаю, куда я иду».
2.	Аудиальный (акустический) канал	б)	Характерны такие слова, как «заметил», «рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», и выражения типа: «я вижу путь вперед».
3.	Кинестетический (двигательно-эмоциональный) канал	в)	Характерны слова «говорят», «рассказывают», «читал» или выражения типа: «Я могу слышать свист, дует в свисток».

- г) Характерен тактильный способ восприятия информации или выражения типа: «Я чувствую, что знаю, куда я иду».

Задание 4. Восприятие другого человека может быть ... (т.е. соответствующим действительности) и искаженным из-за приписывания личности некоторых свойств.

Задание 5. ... (от лат. *attractio* – привлечение) – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

Задание 6. Процесс представления себя, своих качеств другим людям с тем, чтобы узнавать их мнение о себе и формировать то или иное отношение к себе со стороны окружающих – это ...

Задание 7. ... – это непосредственно или преднамеренно создаваемое визуальное впечатление о личности или социальной структуре.

Задание 8. Во многих случаях оценка личностных качеств человека зависит от его социального ...

Задание 9. Социальный ... – это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.

Задание 10. К деструктивному общению относятся такие формы ..., как умалчивание информации, нежелание общаться, молчание при ответах на вопросы.

Задание 11. Процесс обмена информацией между общающимися индивидами называется:

- а) интерактивной стороной общения
- б) перцептивной стороной общения
- в) коммуникативной стороной общения
- г) когнитивной стороной общения

Задание 12. Применительно к речевым каналам распространения информации искажения могут быть обусловлены следующими причинами:

- а) акустико-произносительными
- б) семантическими
- в) фонетическими
- г) экстралингвистическими
- д) лингвистическими
- е) акустическими

Задание 13. Установите соответствие между типами взаимовлияния и их характеристикой.

<i>Тип взаимовлияния</i>		<i>Характеристика типа</i>	
1.	Взаимное облегчение	а)	Взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения
2.	Одностороннее облегчение	б)	Для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи
3.	Одностороннее затруднение	в)	Действия партнеров по общению становятся результативными благодаря благотворному влиянию друг на друга
4.	Взаимное затруднение	г)	Один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого.
		д)	Взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров

Задание 14. Процесс расшифровки, превращения сообщения в форму, имеющую смысл – это ...

Задание 15. ... (от лат. *communicatio* – сообщение) – это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю, т.е. от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации.

Задание 16. ... – это прежде всего оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, возможность группы в данном составе работать бесконфликтно и согласованно, что создает условия для эффективной совместной деятельности.

Задание 17. ... (от англ. *fascination* – очарование) – это специально организованное вербальное воздействие на поведение участника групповой работы, с целью формирования доверия и повышения эффективности воздействия информации.

Задание 18. В каждой ситуации общения собеседник высказывает ... суждения. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные суждения относительно всех действий куратора.

Задание 19. К лингвистическим средствам общения относятся:

- а) жесты, мимику, пантомимику, контакт глаз
- б) темп речи, изменения высоты и темпа окраски голоса, включение в речь пауз
- в) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
- г) организацию пространства и времени коммуникативного процесса

Задание 20. Передача и получение информации в процессе взаимодействия возможны лишь посредством знаковых систем:

- а) вербальных
- б) невербальных
- в) словесных
- г) паралингвистических
- д) экстралингвистических
- е) околоречевых

Задание 21. Вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи исходя из общих интересов и целей коммуникантов, называется ... общением.

Задание 22. ... речь – монологическая ораторская речь, которая адресована конкретной аудитории и произносится с целью информирования слушателей и оказания желаемого воздействия на их образ мыслей (убеждения, внушения, воодушевления, призыва к действию и т. д.).

Задание 23. ... как средство общения представляет собой организацию пространства и времени коммуникативного процесса.

Задание 24. Самым рациональным способом общения между людьми в служебной обстановке являются непосредственные устные контакты и телефонные ...

Задание 25. Характер взаимодействия при деловом общении определяется открытостью или ... позиции.

Задание 26. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

- а) дебаты
- б) монолог
- в) беседа

г) декларация

Задание 27. К основным структурным элементам конфликта не относятся:

- а) стороны конфликта
- б) предмет конфликта
- в) мотивы конфликта
- г) факторы конфликта
- д) конфликтогены
- е) объект конфликта

Задание 28. К стратегиям поведения в конфликте относятся: соперничество, приспособление (уступка), ... , сотрудничество.

Задание 29. Укажите правильную последовательность стадий развития конфликта:

- а) предконфликтное состояние
- б) начало открытого конфликтного взаимодействия
- в) осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия
- г) развитие открытого конфликта
- д) разрешение конфликта или углубление конфликтной ситуации
- е) возникновение объективной конфликтной ситуации (зарождение конфликта)

Задание 30. Преднамеренная (интенциональная) ... – это стремление нанести вред с осознанием последствий. Ее отличает получение удовольствия от достижения цели.

Задание 31. ... конфликты – это те, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов.

Задание 32. Пассивный саботаж позволяет использовать слабые места в управлении организацией, а ... саботаж – ситуация, в которой неполадки и перебои создаются работниками намеренно.

Задание 33. ... конфликта – совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Задание 34. ... – желание оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить.

Задание 35. Медиаторство или ... – посредничество, мирный способ разрешения споров при содействии третьего, непосредственно не участвующего в споре, лица.

Задание 36. ... ценности представляют собой ценности, ориентирующие работников на такие образцы поведения, которые поддерживают достижение организационных целей.

Задание 37. ... (от фр. morale, от лат. moralis – нравственный) – это система этических ценностей, которые признаются человеком.

Задание 38. Этику ... общения можно определить, как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Задание 39. К числу моральных принципов не относятся:

- а) эгоизм
- б) гуманизм
- в) индивидуализм
- г) альтруизм
- д) милосердие

е) коллективизм

Задание 40. Установите соответствие между нормами делового этикета и их характеристикой.

<i>Нормы делового этикета</i>		<i>Характеристика</i>	
5.	Пунктуальность	е)	Соблюдение конфиденциальности – одно из главных и неоспоримых по своей важности правил делового мира
6.	Умение сохранять секреты	ж)	Знание норм делового этикета по формированию внешнего вида позволяет обеспечивать соблюдение норм деловой этики
7.	Способность думать и о себе, и о других	з)	В деловой сфере не принято проявлять эгоизм, неуважение, нетерпимость
8.	Грамотность и профессионализм	и)	Предопределяет умение все делать своевременно, рассчитывать свое время
		к)	Умение правильно, грамотно строить свою речь, понятно изъясняться путем других форм коммуникаций

Часть Б.

Задание. Письменно проанализируйте «Кейсы по проблемам общения».

Ситуация 1.

Кандидат – молодой человек, который рассматривается на замещение должности воспитателя в молодежном клубе, организованном местным органом власти. Он обладает подходящей квалификацией, и вы бы хотели предложить ему эту должность, но вас беспокоит, что внешний облик (серьги, кольца, шелковый шарф и т.п.) может вызвать насмешки со стороны наиболее агрессивных подростков, с которыми ему предстоит работать. Ваши действия? Как можно, не обидев кандидата, обсудить с ним эту проблему?

Ситуация 2.

Кандидат на должность – женщина зрелого возраста. Она подала заявление на работу, где все ее коллеги, включая начальника и старшего менеджера, по крайней мере, на 20 лет младше ее. Вы хотели бы взять эту женщину на работу, так как ее профессиональная компетентность и опыт вас устраивают, но при проведении собеседования вам необходимо узнать, не возникнут ли у нее проблемы из-за разницы в возрасте с остальными членами коллектива. Какие вопросы необходимо сформулировать и как их задать?

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на 90-100% от общего числа вопросов тестовых заданий (35-42 правильных ответов).

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 70-89% от общего числа вопросов тестовых заданий (29-34 правильных ответов).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 50-69% от общего числа вопросов тестовых заданий (21-28 правильных ответов).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем на 50% от общего числа вопросов тестовых заданий (менее 21 ответа).

Оценочные средства для проверки уровня сформированности компетенций

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
1	Понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним: а) стереотипизация б) идентификация в) эмпатия г) социально-психологическая рефлексия	Б	ОК 01
2	Различают два вида эмпатии: а) сопереживание б) переживание в) сочувствие г) жалость д) сострадание е) милосердие	А, В	ОК 01
3	Укажите правильную последовательность этапов создания взаимопонимания: а) обеспечение понимания себя другим б) возникновение первого впечатления о партнере по общению в) изучение и понимание партнера по общению г) сближение позиций д) поддержание взаимопонимания	Б, В, А, Г, Д	ОК 03
4	К лингвистическим средствам общения относятся: а) жесты, мимику, пантомимику, контакт глаз б) темп речи, изменения высоты и темпа окраски голоса, включение в речь пауз в) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя г) организацию пространства и времени коммуникативного процесса	Б	ОК 03
5	Передача и получение информации в процессе взаимодействия возможны лишь посредством знаковых систем: а) вербальных б) невербальных в) словесных г) паралингвистических д) экстралингвистических е) околоречевых	А, Б	ОК 04
6	Не является требованием к речевой коммуникации при деловом общении: а) четкое обозначение цели сообщения	Г	ОК 04

	б) понятность и доступность всего сказанного (оно должно быть понятным и доступным для восприятия разными группами работников) в) краткость и сжатость излагаемой информации (внимание сотрудников следует привлекать лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно) г) полное игнорирование вербальных и невербальных сигналов собеседника		
7	К стилям делового общения не относятся: а) научный б) технический в) книжный г) разговорно-обиходный д) официально-деловой е) словесный	В, Е	ОК 05
8	В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: а) духовные идеалы партнера-адресата б) когнитивные структуры партнера-адресата в) потребности и склонности партнера-адресата г) ценностные установки партнера-адресата	Г	ОК 05
9	К устойчивым дефектам общения относятся такие свойства личности, как: а) тревожность б) нервность в) вспыльчивость г) эмпатичность д) эмоциональность е) ригидность	А, Е	ОК 06
10	На ... фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие: а) начальной фазе б) фазе подъема в) пике конфликта г) фазе спада	А	ОК 06
11	К основным структурным элементам конфликта не относятся:	Г, Е	ОК 09

	а) стороны конфликта б) предмет конфликта в) мотивы конфликта г) факторы конфликта д) конфликтогены е) объект конфликта		
12	Укажите правильную последовательность стадий развития конфликта: а) предконфликтное состояние б) начало открытого конфликтного взаимодействия в) осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия г) развитие открытого конфликта д) разрешение конфликта или углубление конфликтной ситуации е) возникновение объективной конфликтной ситуации (зарождение конфликта)	А, Е, В, Б, Г, Д	ОК 09
13	Столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей – это ...	конфликт	ОК 09
14	Агрессивность бывает неосознанная (в виде предубеждений, предрассудков) и ... (в форме цинизма и открытого деструктивного, девиантного поведения).	осознанная	ПК 1.2
15	Преднамеренная (интенциональная) ... – это стремление нанести вред с осознанием последствий. Ее отличает получение удовольствия от достижения цели.	агрессия	ПК 1.2
16	В практике разрешения конфликтов существует три основных способа управления ими: подавление, ... , превращение конфликта в деловой разговор (через переговоры, дискуссию, мозговой штурм).	отсрочка	ПК 1.2
17	... конфликты – это те, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов.	конструктивные	ПК 1.3
18	... конфликты – возникают в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.	деструктивные	ПК 1.3

19	Пассивный саботаж позволяет использовать слабые места в управлении организацией, а ... саботаж – ситуация, в которой неполадки и перебои создаются работниками намеренно.	активный	ПК 1.3
20	Если слышание – физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий, то ... – это сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека	слушание	ПК 1.4
21	В основе процесса слушания лежит ... – концентрация на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.	сосредоточение	ПК 1.4
22	Направленное ... слушание – это слушание, при котором участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения и только после этого понимает, согласен ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить.	критическое	ПК 1.4

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на 90-100% от общего числа вопросов тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 70-89% от общего числа вопросов тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 50- 69% от общего числа вопросов тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем на 50% от общего числа вопросов тестовых заданий.