

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Владикавказский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно-методической работе
Владикавказского филиала
Финуниверситета

З. Айларова З.К. Айларова
«31» августа 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

СГ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ (ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ)

09.02.013 Интеграция решений с применением технологий искусственного
интеллекта

Владикавказ 2026

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.013 Интеграция решений с применением технологий искусственного интеллекта.

Составитель:

Саламова Наталья Юрьевна, преподаватель, высшая квалификационная категория

Фонд оценочных средств по дисциплине рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии общеобразовательных дисциплин

Протокол от «28» 08 2026 г. № 1

Председатель предметной (цикловой)
комиссии общеобразовательных
дисциплин



Н.Ю. Саламова

1. Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «СГ.06 Психология общения
(основы делового общения)»
специальность 09.02.13 Интеграция решений с применением технологий
искусственного интеллекта

Результаты обучения (знания, умения)	Общие и профессиональные компетенции	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Раздел 1. Психологические аспекты общения		
Освоенные знания: - методы развития коммуникативных способностей; - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - основы психологии общения; Освоенные умения: - осуществлять собственное профессиональное развитие и самообразование; - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - уметь проявлять индивидуальные особенности в деловом общении; - использовать методы развития коммуникативных способностей; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 1.1. «Общение – основа человеческого бытия»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Общение – основа человеческого бытия» Доклад (в рамках самостоятельной работы)	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине

Освоенные знания: - методы развития коммуникативных способностей; - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - способы преодоления стресса; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - основы психологии общения; - виды общения; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - основные элементы коммуникации; - виды коммуникаций; - речевой этикет; - этические принципы делового общения. Освоенные умения: - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - уметь проявлять индивидуальные особенности в деловом общении; - проявлять стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности; - использовать методы развития коммуникативных способностей; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - использовать виды, правила и техники слушания в деловом общении.	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 1.2. «Классификация общения»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Классификация общения»	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине
--	----------------------------------	--	--	---

Освоенные знания: - методы развития коммуникативных способностей; - виды общения; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - основные элементы коммуникации; - виды коммуникаций; - речевой этикет; - коммуникативные барьеры: внешние и внутренние. Освоенные умения: - осуществлять собственное профессиональное развитие и самообразование; - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - использовать методы развития коммуникативных способностей; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - презентовать идеи.	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 1.3. «Средства общения»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Средства общения» 1.Практическое занятие «Вербальные средства общения». 2.Практическое занятие «Невербальные средства общения» Ситуационные задачи Презентация на (в рамках самостоятельной работы)	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине
--	----------------------------------	---	---	---

Освоенные знания: - методы развития коммуникативных способностей; - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - основы психологии общения; - виды общения; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - конфликт и его сущность, - основные элементы коммуникации; - виды коммуникаций; - речевой этикет; - виды, правила и техники слушания делового человека; - коммуникативные барьеры: внешние и внутренние; - этические принципы делового общения; - правила построения устных и письменных сообщений - порядок выстраивания презентации. Освоенные умения: - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - уметь проявлять индивидуальные особенности в деловом общении; - использовать методы развития коммуникативных способностей; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - использовать способы преодоления стресса; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - виды, правила и техники слушания делового человека - презентовать идеи.	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 1.4. «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)» Практическое занятие «Алгоритмы построения конструктивных коммуникаций» Ситуационные задачи Тест по теме Доклад (в рамках самостоятельной работы)	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине
--	----------------------------------	--	---	---

Освоенные знания: - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - стили взаимодействия; - речевой этикет; - коммуникативные барьеры: внешние и внутренние; - этические принципы делового общения. Освоенные умения: - уметь проявлять индивидуальные особенности в деловом общении; - проявлять стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности; - использовать методы развития коммуникативных способностей; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - использовать общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения); - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - презентовать идеи.		Тема 1.5. «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)» Практическое занятие «Позиции взаимодействия»	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине
Освоенные знания: - методы развития коммуникативных способностей; - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - основы психологии общения; - механизмы восприятия. Освоенные умения: - осуществлять собственное профессиональное развитие и самообразование; - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - уметь проявлять индивидуальные особенности в деловом общении; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 1.6. «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)» 1.Практическое занятие «Перцептивная сторона общения» Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия. Первое впечатление». 2.Практическое	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине

- использовать общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения); - использовать виды, правила и техники слушания в деловом общении; - проявлять толерантность в рабочем коллективе.			кое занятие «Имидж личности. Самопрезентация»	
Освоенные знания: - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - методы развития коммуникативных способностей; - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - психологические особенности личности; - этикет и культура поведения; - основные элементы коммуникации; - речевой этикет; - виды, правила и техники слушания делового человека; - коммуникативные барьеры: внешние и внутренние. Освоенные умения: - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - использовать виды, правила и техники слушания в деловом общении; - уметь вести деловые переговоры; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - презентовать идеи.	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 1.7. «Техники активного слушания»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Техники активного слушания» Практическое занятие «Говорение и слушание» Деловая игра «Я Вас слушаю». Тест по разделу 1.	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине
	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Раздел 2. «Деловое общение»		
Освоенные знания: - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 2.1. «Деловое общение»	Вопросы для устного (письменного) опроса	Вопросы и задания для

общения; - психологические основы деятельности коллектива; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений; - этические принципы делового общения; - правила построения устных и письменных сообщений- порядок выстраивания презентации. Освоенные умения: - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - уметь проявлять индивидуальные особенности в деловом общении; - проявлять стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности; - использовать методы развития коммуникативных способностей; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - использовать виды, правила и техники слушания в деловом общении; - уметь вести деловые переговоры; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - презентовать идеи.			по теме: «Деловое общение»	устного (письменного) зачёта по дисциплине
--	--	--	-------------------------------	--

Освоенные знания: - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - способы преодоления стресса; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - основы психологии общения; - виды общения; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - конфликт и его сущность, стратегии поведения в конфликтной ситуации; - виды, правила и техники слушания делового человека; - психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Освоенные умения: - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - использовать методы развития коммуникативных способностей; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - уметь вести деловые переговоры; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - презентовать идеи.	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 2.2. «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений» Практическое занятие «Деловые дискуссии и публичные выступления» Ситуационные задачи Деловая игра. Подготовка публичного выступления (в рамках самостоятельной работы)	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине
--	----------------------------------	--	--	---

Освоенные знания: - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - психологические особенности личности; - виды, правила и техники слушания делового человека; - коммуникативные барьеры: внешние и внутренние; - механизмы восприятия; - психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений; - этические принципы делового общения. Освоенные умения: - осуществлять собственное профессиональное развитие и самообразование; - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - уметь проявлять индивидуальные особенности в деловом общении; - проявлять стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - уметь вести деловые переговоры; - проявлять толерантность в рабочем коллективе.	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 2.3. «Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении» Практическое занятие «Темперамент» Ситуационные задачи Сообщение (в рамках самостоятельной работы)	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине
--	----------------------------------	---	--	---

Освоенные знания: - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - конфликт и его сущность, стратегии поведения в конфликтной ситуации; - речевой этикет; - правила построения устных и письменных сообщений- порядок выстраивания презентации. Освоенные умения: - осуществлять собственное профессиональное развитие и самообразование; - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - проявлять стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - применять на практике стратегии поведения в конфликтной ситуации для урегулирования конфликтов; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - виды, правила и техники слушания делового человека - презентовать идеи.	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 2.4. «Этические принципы делового общения»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Этические принципы делового общения» Доклад (в рамках самостоятельной работы)	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине
Освоенные знания: - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - речевой этикет; - виды, правила и техники слушания делового человека; - коммуникативные барьеры: внешние и внутренние; - психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений; - этические принципы делового	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 2.5. «Деловые переговоры»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Деловые переговоры» Практическое занятие «Деловые переговоры» Деловая игра «Переговоры»	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине

общения; - правила построения устных и письменных сообщений; - порядок выстраивания презентации. Освоенные умения: - осуществлять собственное профессиональное развитие и самообразование; - использовать деловое общение как процесс развития деловых контактов; - уметь проявлять индивидуальные особенности в деловом общении; - проявлять стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - применять на практике стратегии поведения в конфликтной ситуации для урегулирования конфликтов; - уметь вести деловые переговоры; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы; - презентовать идеи.			Тест по разделу 2.	
	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Раздел 3. «Конфликты в деловом общении»		
Освоенные знания: - методы развития коммуникативных способностей; - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - способы преодоления стресса; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - основы психологии общения; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - конфликт и его сущность, стратегии поведения в конфликтной ситуации; - основные элементы коммуникации; - речевой этикет; - этические принципы делового	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 3.1. «Конфликт и его сущность»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Конфликт и его сущность» Практическое занятие «Межличностные конфликты» Ситуационные задачи	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине

общения; Освоенные умения: - проявлять стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности; - использовать способы преодоления стресса; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - применять на практике стратегии поведения в конфликтной ситуации для урегулирования конфликтов; - использовать виды, правила и техники слушания в деловом общении; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы.				
Освоенные знания: - методы развития коммуникативных способностей; - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - способы преодоления стресса; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - основы психологии общения; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - конфликт и его сущность, стратегии поведения в конфликтной ситуации; - основные элементы коммуникации; - речевой этикет; - этические принципы делового общения; Освоенные умения: - проявлять стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности; - использовать способы преодоления стресса; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - применять на практике стратегии	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 3.2. «Стратегии и поведения в конфликтной ситуации».	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Стратегии поведения в конфликтной ситуации». Практическое занятие «Стратегии поведения в конфликтной ситуации». Ролевая игра.	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине

поведения в конфликтной ситуации для урегулирования конфликтов; - использовать виды, правила и техники слушания в деловом общении; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы.				
Освоенные знания: - методы развития коммуникативных способностей; - виды, правила и техники делового общения; - этические принципы делового общения; - способы преодоления стресса; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - основы психологии общения; - этикет и культура поведения; - стили взаимодействия; - конфликт и его сущность, стратегии поведения в конфликтной ситуации; - основные элементы коммуникации; - речевой этикет; - этические принципы делового общения; Освоенные умения: - проявлять стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности; - использовать способы преодоления стресса; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - применять на практике стратегии поведения в конфликтной ситуации для урегулирования конфликтов; - использовать виды, правила и техники слушания в деловом общении; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы.	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Тема 3.3. «Стресс и его особенности»	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме: «Стресс и его особенности» Практическое занятие «Самодиагностика по теме «Стресс его особенности». Доклад (в рамках самостоятельной работы)	Вопросы и задания для устного (письменного) зачёта по дисциплине

2.Комплект оценочных средств

1.Задания для текущего контроля успеваемости

Вопросы для устного (письменного) опроса по теме

Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия

1. Что является предметом психологии как науки?
2. Перечислите и дайте краткую характеристику основных воззрений на психику и ее роль.
3. Каковы основные функции и проявления психики?
4. Как взаимосвязано развитие форм поведения и отражательной функции в процессе эволюции? Связано ли это с развитием нервной системы?
5. Почему сложное поведение муравьев нельзя назвать трудом? В чем заключены характерные черты труда, сыгравшие важную роль в становлении человеческого сознания?
6. Какие круги влияния природы на психику существуют?
7. Какие методы исследования применяются в психологии?
8. Какая связь существует между психикой и организмом, между психикой и мозгом?

Тема 1.2. Классификация общения

1. Дайте определение понятиям: общение, коммуникация
2. В чем сходство и различие этих понятий?
3. Дайте сравнительную характеристику разным видам общения.
4. Выделите основные условия общения
5. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от особенностей профессиональной деятельности.
6. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.

Тема 1.3. Средства общения

- 1.Какие средства общения вы знаете?
- 2.Охарактеризуйте вербальные средства общения.
3. Охарактеризуйте невербальные средства общения. Что изучают науки: кинесика, проксемика, просодика, такесика?
- 4.Почему по речи судят об общей культуре человека?
5. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
6. Почему человеку необходимо слышать и слушать?
7. Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.

8. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

9. С какими коммуникативными барьерами Вы можете столкнуться во время прохождения производственной практики?

10. Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения.

11. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.)

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

1. Виды коммуникации.
2. Структура коммуникативного процесса.
3. Типы информации и средства коммуникации.
4. Коммуникативные барьеры. Внешние коммуникативные барьеры.
5. Внутренние коммуникативные барьеры.
6. С какими коммуникативными барьерами Вы можете столкнуться во время прохождения производственной практики?
7. Структура и способы информационной связи.
8. Средства массовой коммуникации в структуре общения.
9. Когнитивный диссонанс.
10. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

Тема 1.5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

1. Общение как взаимодействие. Интерактивная сторона общения.
2. Стратегии и тактики взаимодействия. Кооперация и конкуренция.
3. Трансактный анализ Эрика Берна. Что такое эго-состояние?
4. Ориентация на понимание и ориентация на контроль
5. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
6. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?
7. Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

Тема 1.6. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

1. Восприятие и понимание в процессе общения.
2. Первое впечатление

3. Механизмы социальной перцепции.
4. Механизмы восприятия человека человеком.
5. Механизмы взаимопонимания в общении.
6. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.
7. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.
8. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
9. Понятие аттракции.
10. Факторы превосходства, привлекательности, отношения к нам.
11. Имидж личности. Самопрезентация.
12. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
13. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то приведите конкретные примеры)

Тема 1.7. Техники активного слушания

1. Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение, чтение про себя.
2. Правила и техники слушания.
3. Активное слушание. Пассивное слушание.
4. Выработка навыков хорошего слушателя.

Тема 2.1. Деловое общение

1. Виды делового общения.
2. Этапы делового общения.
3. Социальные роли в общении. Виды социальных ролей.
4. Деловое общение как процесс развития деловых контактов.
5. Деловой этикет
6. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
7. Деловые дискуссии и публичные выступления
8. Культура делового спора.
9. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?
10. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.
11. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то приведите конкретные примеры)
12. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?

Тема 2.2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

1. Деловое общение как процесс развития деловых контактов.

2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры.
3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
4. Культура делового спора. Виды спора. Дискуссия, диспут, полемика

Тема 2.3.

1. Общее и различное в понятиях «личность», и «индивидуальность».
2. Что относится к индивидуальным характеристикам личности?
3. Что такое «психологические процессы»? Какие виды психологических процессов вы знаете?
4. Охарактеризуйте память как вид психических познавательных процессов: память, восприятие, внимание, мышление, воображение.
5. Охарактеризуйте восприятие как вид психических познавательных процессов.
6. Охарактеризуйте внимание как вид психических познавательных процессов.
7. Охарактеризуйте мышление как вид психических познавательных процессов.
8. Охарактеризуйте воображение как вид психических познавательных процессов.
9. Что такое «психологические состояния»? Назовите их.
10. Охарактеризуйте аффект как вид психических состояний.
11. Охарактеризуйте стресс как вид психических состояний.
12. Охарактеризуйте эмоциональное выгорание как вид психических состояний.
13. Охарактеризуйте страсть как вид психических состояний.
14. Охарактеризуйте фрустрацию как вид психических состояний.
15. Психические свойства человека.
16. Экстраверсия и интроверсия, их влияние на процесс общения.
17. Теория темперамента. Типы темперамента. Свойства темперамента.
18. Темперамент в деловом общении.
19. Характер. Отличие от темперамента. Черты характера.
20. Воля, целеустремлённость, инициативность, самообладание.
21. Акцентуации характера.

Тема 2.4. Этические принципы делового общения

1. Понятие этикета.
2. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
3. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
4. Культура общения по телефону.
5. Основные заповеди и принципы делового этикета.
6. Этикет в профессиональной деятельности
7. Речевой этикет. Формулы вежливости.

Тема 2.5. Деловые переговоры

1. Деловая беседа и деловые переговоры.
2. Переговоры как разновидность делового общения.
3. Подготовка к переговорам.
4. Ведение переговоров.
5. Методы установления контакта с деловым партнёром: метод снятия напряжённости, метод зацепки, метод прямого подхода.

Раздел 3. Конфликты в деловом общении

Тема 3.1. Конфликт и его сущность

1. Понятие «конфликта»
2. Причины конфликтов в общении.
3. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые.
4. Стадии протекания конфликта.
5. Объект конфликтной ситуации
6. Стадии протекания конфликта.
7. Цели, субъективные мотивы его участников
8. Оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками
9. Подлинные причины, которые важно суметь отличить.

Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
2. Пути преодоления конфликта.
3. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа.
4. Техники влияния и противодействия.
5. Техники активного слушания.
6. Техники налаживания контакта.
7. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
8. Каково влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
9. Дайте определение понятиям: «конфликт», «конфликтная ситуация», «инцидент»
10. Выделите структурные компоненты конфликта, приведите примеры.
11. Каковы основные причины конфликта?
12. Формулы конфликта
13. Каково значение конфликтов?
14. Охарактеризуйте стратегии и тактики поведения в конфликте.
15. Выделите основные направления преодоления негативных последствий конфликта.
16. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
17. Правила поведения в деловых конфликтах.

Тема 3.3. Стресс и его особенности

1. Эмоции и чувства: сходство и различие.
2. Психические состояния человека: аффект, эмоциональное выгорание, фрустрация
3. Стресс и его характеристика.
4. Пути выхода из стресса
4. Стрессоустойчивость как основа успешной коммуникации
5. Способы формирования стрессоустойчивости.
6. Профилактика стрессов в деловом общении.

Критерии оценки ответов студента в процессе устного (письменного) опроса

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов программного материала.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом показавшему владение основными понятиями, выносимых на рассмотрение вопросов, необходимыми для дальнейшего обучения и способность применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который не знает большей части основного содержания выносимых на рассмотрение вопросов дисциплины (темы), допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий.

Ситуационные задачи

Тема 1.3. Средства общения

Задача 1. «Невербальные средства общения»

Вариант 1

1.Задание. Определите невербальные средства общения по высказываниям:

- а) Услышав невеселую фразу, вы загрустили
- б) Он заговорчески подмигнул мне
- в) Она повернулась и сделала шаг вперед
- г) Во время разговора он неоднократно потирал ухо
- д) Куда ты несешься?

- е) Я...э..... не думал, что..... ну, это.....
- ж) «Наташу, Наташу!»-кричала она
- з) «Садитесь»,-сказал он и указал на стул
- и) Я неторопливо сел на краешек стула
- к) «Говорить будете?»- его пальцы забарабанили по столу, а голос звучал резко и холодно
- л) «Да»,- неуверенно, краснея ответил я
- м) В пылу чувств, договорившись о сделке, я похлопал по плечу партнера
- н) Студент стоит у доски, переминаясь с ноги на ногу.

Вариант 2

1. Задание. Определите невербальные средства общения по высказываниям:

- а) Вы мечтательно рассмеялись
- б) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты исполнишь порученное тебе дело»!
- в) Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- г) Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги
- д) Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- е) В то время как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто он хотел отодвинуться от слушателей.
- ж) Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк
- з) Он идет к окну и закрывает его
- и) Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения
- к) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул
- л) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль»
- м) Она повернулась к нему и похлопала по плечу
- н) «Ну, здравствуй»- он протянул мне руку.

Ключи

Вариант 1

- а) кинесика- мимика; б) кинесика – мимика; в) кинесика – поза, проксемика – дистанция;
- г) кинесика – жест; д) кинесика – походка; е) просодика и экстралингвистика- паузы;

ж) просодика и экстралингвистика – интонация, громкость; з) кинесика – жест; и) кинесика – поза; к) кинесика – жест, просодика и экстралингвистика – тембр, интонация; л) кинесика – мимика; в) кинесика – поза, проксемика – дистанция; г) кинесика – жест; д) кинесика – походка;

е) просодика и экстралингвистика – паузы; ж) просодика и экстралингвистика – интонация, громкость; з) кинесика – жест; и) кинесика – поза; к) кинесика – жест, просодика и экстралингвистика – тембр, интонация; л) кинесика – мимика; м) такесика – похлопывание; н) кинесика-поза, проксемика- ориентация.

Вариант 2

а) кинесика- мимика; экстралингвистика – смех; б) просодика-интонация; в) проксемика – дистанция; г) кинесика – поза; д) кинесика – жесты; е) кинесика – жесты; ж) кинесика – поза; з) кинесика – жесты, походка; и) кинесика – мимика, визуальный контакт; к) кинесика – мимика; л) просодика – интонация; кинесика – поза; м) проксемика – ориентация; такесика-похлопывание; н) такесика – рукопожатие; кинесика.

Задача 2. «Приемы слушания».

Задание. Сгруппируйте приемы слушания:

- 1. Приемы, способствующие взаимопониманию,**
- 2. Приемы, не способствующие взаимопониманию,**
- 3. Нейтральные.**

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.

2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»

3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т.д.

4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.

5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т.д.

6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что ...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»

7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.

8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.

9. Мы не обращаем внимания на то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Правильные ответы:

1. Способствующие *пониманию партнера*: -вербализация, проговаривание-вербализация, перефразирование (5); -вербализация, интерпретация и развитие идеи (6).

2. Не *способствующие пониманию партнера*: -негативная оценка (1); -игнорирование (9); -эгоцентризм (7).

3. Промежуточные (нейтральные) *техники*: -выспрашивание (8); -замечание о ходе беседы (4); -поддакивание (2).

Тема 1.4. «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»

Задача. Анализ коммуникативной ситуации

Задание. Предлагаются на выбор 3 ситуации общения: «Андрей Болконский и старый князь», «Остап Бендер и Эллочка Щукина», «Малыш и Карлсон»

Вопросы для анализа ситуаций:

- Кто коммуниканты?
- Внешние условия общения.
- Хотели ли они вступить в контакт?
- Каково коммуникативное намерение?
- С чего начинается общение?
- Какова реакция партнеров в начале общения и меняется ли она в процессе общения?
- Каковы стили и средства общения?
- Какие приемы использованы для установления взаимопонимания?
- Поняли ли партнеры по общению друг друга? Почему? Объясните причины (соблюдены ли условия общения).

Задача 2. Анализ коммуникативной ситуации (индивидуально/в парах)

Задание. Прочитайте приведённую ниже ситуацию и ответьте на вопросы.

Ирландский писатель и публицист Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького

городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант: спать в кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, как явился его сосед по ложу, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похвалиться своими торговыми успехами. «А как ваши дела?» — спросил затем фермер. «Не могу похвастать, — отвечал Свифт, смертельно хотевший спать, — за эту неделю вздернул только шестерых». «Как вздернул?! — оторопел тот. — Что же это за дела у вас такие?» «Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток». Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянулся на кровати».

Вопросы для анализа:

Определите коммуникативные цели каждого из участников диалога. Чего добивался фермер? Чего добивался Свифт?

Опишите структуру коммуникации: кто является отправителем информации, кто — получателем? Какие каналы передачи информации используются (вербальные/невербальные)?

Проанализируйте результат общения. Достигли ли участники своих целей? Можно ли считать данную коммуникацию эффективной? Почему?

Какой коммуникативный приём использовал Свифт для достижения своей цели? Можно ли считать его действия манипуляцией? Аргументируйте ответ.

Форма выполнения: письменный анализ (объём — 0,5–1 страница) или устное обсуждение в группе.

Задача 3. Диагностика коммуникативных барьеров (индивидуально)

Задание. Определите, какой тип коммуникативного барьера (фонетический, семантический, логический, социально-психологический) иллюстрирует каждая из ситуаций. Ответ обоснуйте.

Ситуация	Тип барьера	Обоснование
А. Филолог слышит узкопрофильный разговор двух математиков и с трудом понимает его содержание.		
Б. Ребёнок полутора лет просит взрослого дать ему «иоку». Взрослый не понимает, чего хочет ребёнок.		

Ситуация	Тип барьера	Обоснование
В. Руководитель отдаёт распоряжение подчинённому, но подчинённый не воспринимает информацию, так как считает, что руководитель его не уважает и относится к нему предвзято.		
Г. Сотрудник с сильным иностранным акцентом докладывает на совещании важную информацию, но коллеги с трудом её воспринимают.		
Д. На переговорах одна из сторон использует сложные юридические термины, которые не знакомы партнёрам.		

Форма выполнения: заполнение таблицы.

Тема 2.2. «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений»

Задача 1. Анализ публичного выступления (индивидуально)

Задание. Прочитайте описание ситуации и ответьте на вопросы.

Молодой менеджер Игорь готовится к презентации нового продукта перед крупными клиентами. Он тщательно подготовил слайды, выучил цифры, продумал ответы на возможные вопросы. Однако за минуту до выхода на сцену он чувствует сильное волнение: учащается сердцебиение, дрожат руки, пересыхает во рту. Игорь начинает выступление, но говорит слишком быстро, смотрит в пол, часто поправляет галстук. После первых трёх слайдов он замечает, что несколько клиентов смотрят в телефоны, один переговаривается с соседом. Игорь сбивается, забывает важный аргумент и заканчивает выступление раньше времени. Вопросы после презентации он отвечает односложно, чувствуя себя неуверенно.

Вопросы для анализа:

Выявите психологические барьеры, которые помешали Игорю провести эффективное выступление. Какие из них связаны с внутренним состоянием, а какие — с внешними факторами (поведением аудитории)?

Оцените невербальное поведение Игоря. О чём говорят его жесты, поза, взгляд? Как это могло повлиять на восприятие его слов клиентами?

Что Игорю следовало сделать на этапе подготовки, чтобы снизить тревожность и лучше управлять вниманием аудитории? Предложите не

менее трёх конкретных приёмов (например, техники дыхания, репетиции, работа с аудиторией).

Как Игорю следовало реагировать на отвлечение аудитории (клиенты смотрят в телефоны, переговариваются)? Какие техники «перехвата» внимания он мог бы использовать?

Предложите структуру выступления, которая помогла бы Игорю логично изложить материал и удержать интерес аудитории (введение, основная часть, заключение).

Форма выполнения: письменный анализ (1–1,5 страницы) или устное обсуждение.

Задача 2. Диагностика ошибок выступающего (индивидуально)

Задание. Определите, какие психологические или риторические ошибки допущены в каждом из приведённых фрагментов выступления. Напишите, как следовало бы исправить каждую ситуацию.

Фрагмент выступления	Какая ошибка допущена?	Как исправить?
А. «Итак, уважаемые коллеги, я хочу сказать, что наш продукт, безусловно, является лучшим, потому что я так считаю, и мой опыт это подтверждает».		
Б. Докладчик произносит длинный монолог в течение 20 минут без пауз, монотонным голосом, не задавая вопросов аудитории.		
В. Выступающий использует множество сложных терминов и аббревиатур, не расшифровывая их, и говорит очень быстро.		
Г. В ответ на критическое замечание из зала докладчик начинает горячиться, перебивает оппонента и переходит на личности («Вы просто не разбираетесь в теме»).		
Д. Оратор постоянно смотрит в свои записи, почти не поднимает глаз, его руки скрещены на груди.		

Форма выполнения: заполнение таблицы (кратко).

Тема 2.3. «Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении»

Задача 1. Диагностика темперамента в деловой ситуации (индивидуально)

Задание. Прочитайте описания поведения трёх руководителей на утренней планерке. Определите, какой тип темперамента проявляется у каждого. Аргументируйте свой ответ, указав конкретные признаки.

Ситуация	Тип темперамента	Признаки (поведенческие, речевые, эмоциональные)
А. Руководитель отдела продаж сразу берёт инициативу в свои руки, громко говорит, часто перебивает коллег, быстро переключается с одной темы на другую, активно жестикулирует. На замечание о срыве сроков он вспыливает, но через минуту уже смеётся и предлагает новый план. Его любимые фразы: «Сделаем!», «Всё решаемо!», «Давайте быстрее!».		
Б. Руководитель IT-отдела спокойно слушает выступающих, не перебивает, делает пометки в блокноте. Говорит не спеша, после долгих пауз, взвешивая каждое слово. При обсуждении рисков он просит предоставить дополнительные расчёты, не торопится с решениями. Мимика маловыразительна, голос ровный. Его любимые фразы: «Давайте подумаем», «Нужно проанализировать», «Я пока воздержусь от оценки».		
В. Руководитель отдела кадров пришла с подробным отчётом, но заметно переживает из-за негативной обратной связи от сотрудников. В ходе обсуждения она несколько раз просит слова, но, когда её перебивают, замолкает и грустно смотрит в стол. После совещания она подходит к каждому коллеге лично, чтобы уточнить их мнение, и долго обдумывает свои дальнейшие шаги. Её фразы: «Вы уверены, что это правильно?», «А не обижу ли я кого-то?», «Мне нужно время подумать».		

Дополнительный вопрос: Как должен построить своё общение с каждым из этих трёх руководителей их общий начальник, чтобы донести до них срочное важное решение и получить обратную связь? Предложите по 2–3 приёма для каждого.

Форма выполнения: заполнение таблицы + краткие рекомендации.

Задача 2. Несостоявшиеся переговоры (индивидуально/в парах)

Задание. Прочитайте ситуацию и выполните задания.

Дмитрий, менеджер по продажам компании «ТехноСервис», готовился к встрече с новым клиентом — владельцем небольшой производственной фирмы, Игорем Петровичем. Дмитрий подготовил яркую презентацию с графиками роста, модными терминами и креативными решениями. Однако на встрече Игорь Петрович вёл себя очень сдержанно: он не задавал вопросов по слайдам, хмурился на слова «инновации», «тренды», «синергия», требовал показать «реальные цифры экономии», постоянно переспрашивал про гарантию и надёжность. Дмитрий, привыкший работать с продвинутыми молодыми директорами, чувствовал себя неуверенно, начал давить, называл контрагента «консервативным». В итоге Игорь Петрович вежливо, но твёрдо отказался от сотрудничества, сказав: «Вам нужно было сначала понять, что мне действительно важно».

Вопросы для анализа:

Определите тип личности Игоря Петровича с точки зрения стиля мышления и восприятия (аналитик/интуит/прагматик/реалист). Какие признаки из текста подтверждают ваш вывод?

Определите стиль общения Дмитрия (по К. Томасу). Какой стиль был бы уместнее в этой ситуации?

Какие ошибки допустил Дмитрий, не учтя индивидуальные особенности клиента? Перечислите конкретные промахи (в содержании презентации, в подаче, в вопросах, в тоне).

Предложите альтернативный сценарий встречи. Опишите, как Дмитрию следовало бы подготовиться, как начать разговор, какие вопросы задать, какие аргументы использовать, чтобы достичь взаимопонимания и заключить сделку.

Сформулируйте общий принцип адаптации к индивидуальным особенностям собеседника в деловых переговорах (в виде краткого правила).

Форма выполнения: письменный развёрнутый ответ (0,5–1 страница) или групповое обсуждение с презентацией выводов.

Тема 3.1. «Конфликт и его сущность»

Задача.

Задание. Для каждой ситуации:

Выберите наиболее подходящую стратегию поведения из возможных (с учётом вашего диагностического профиля).

Обоснуйте свой выбор, опираясь на результаты тестов (например: «У меня высокий уровень коммуникативных способностей, поэтому я могу попробовать применить сотрудничество»).

Опишите конкретные речевые и невербальные действия, которые вы предпримете.

Предложите альтернативный вариант, если ваш основной не работает.

Ситуация 1. «Конфликт на совещании»

Вы – руководитель среднего звена. На оперативном совещании ваш подчинённый Иван публично высказывает резкую критику вашего решения, считая его неэффективным. Его тон повышен, он приводит факты, но в эмоциональной форме, местами переходя на личности. Остальные сотрудники молчат, чувствуется напряжение. Решение необходимо принять сегодня, чтобы сдать отчёт руководству.

Задание: Опишите вашу стратегию поведения. Учтите свой стиль конфликтного поведения по Томасу – как вы его сможете адаптировать, чтобы конструктивно выйти из ситуации, сохранив авторитет и рабочие отношения.

Ситуация 2. «Переговоры с трудным партнёром»

Вы ведёте переговоры с потенциальным заказчиком, который известен своей требовательностью, педантичностью и холодностью. Он задаёт множество уточняющих вопросов, требует цифровых обоснований, не идёт на уступки. Переговоры затягиваются, вы чувствуете давление и начинаете нервничать. Вам необходимо сохранить контакт и добиться предварительного согласия на сделку.

Задание: Опишите вашу тактику общения с опорой на уровень вашей эмпатии и коммуникативных способностей. Как вы установите раппорт? Какие аргументы выберете? Как будете управлять своим эмоциональным состоянием?

Ситуация 3. «Экстренная задача в команде»

Ваша команда из 5 человек должна за короткий срок (сутки) подготовить сложный аналитический отчёт для руководства. Один коллега перегружен и просит помощи, другой – явно не справляется, третий – игнорирует сроки, четвёртый – генерирует идеи, но не оформляет их. У вас нет формальной власти (вы не руководитель), но вы – наиболее опытный сотрудник. Вам нужно организовать работу так, чтобы все выполнили задание вовремя.

Задание: Опишите, как вы будете распределять роли и мотивировать коллег, основываясь на своих организаторских склонностях и коммуникативных умениях. Какие убедительные доводы вы используете, чтобы вовлечь всех? Как вы поступите в случае отказа одного из членов команды?

Рефлексивный отчёт

Ответьте на следующие вопросы (объём – 1–2 страницы):

Насколько ваши реальные реакции в приведённых ситуациях совпадают с тем, что вы спланировали? Приведите пример из собственного опыта, когда вы действовали интуитивно, а не осознанно.

Какие из ваших диагностированных черт оказались наиболее полезными при решении задач, а какие создавали внутреннее сопротивление?

Какие навыки вам необходимо развивать в первую очередь, чтобы повысить эффективность делового общения? Назовите 2–3 конкретных направления и предложите способы их тренировки (тренинги, упражнения, чтение литературы и т.п.).

Изменилось ли ваше представление о себе как о коммуникаторе после выполнения этого задания? Если да, то в чём?

Критерии оценки выполнения практических ситуационных заданий

Оценка «отлично» ставится, если:

- обучающийся самостоятельно выполнил все этапы решения задания ответы показывают глубокое понимание сути вопроса, продемонстрирована связь теории с практикой;
- задание выполнено полностью и/или получен верный ответ, дана грамотная содержательная интерпретация или иное требуемое представление результата задания;
- правильно выполнено 90-100% задания.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- правильно выполнена большая часть задания (80-89%);
- задание выполнено полностью, но использованы наименее оптимальные подходы к решению поставленной задачи и /или допущены незначительные ошибки, продемонстрирована связь теории с практикой.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- задание выполнено не полностью и/или допущено более трех ошибок,

- продемонстрированы недостаточное понимание сути вопроса и ограниченное использование теоретических знаний на практике.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными знаниями.
- задание не выполнено, продемонстрировано полное отсутствие у обучающегося обязательных знаний и навыков по проверяемой теме.

Тестовые задания

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

- 1) Объектом изучения психологии является...
 - а) человек
 - б) психика человека
 - в) деятельность человека
 - г) бессознательное
- 2) У кого американские психологи позаимствовали идею и создали бихевиоризм?
 - а) Попова
 - б) Ломоносова
 - в) И.П. Павлова
 - г) Н. Теслы
- 3) Кем была основана первая научная лаборатория психологических исследований в Лейпциге?
 - а) Г.Гельмгольц
 - б) В.Вундт
 - в) З.Фрейд
 - г) В.М.Бехтерев
- 4) Что такое Бихевиоризм?
 - а) Учение о воздействии на человека
 - б) Искусство применения психологии с целью обучения, воспитания и развития личности
 - в) Учение о душе
 - г) Способность человека отделять научные знания от ненаучных
- 5) Какие три фактора должны влиять на человека, что бы его мировоззрение заметно изменилось?
 - а) Генетика, окружающая среда, боль
 - б) Генетика, воспитание, окружающая среда
 - в) Окружение, гнев, генетика
 - г) Воспитание, генетика, жесткие рамки
- 6) Кто является основателем генетической психологии?

- а) Ж. Пиаже
 - б) С.Л. Рубинштейн
 - в) К. Роджерс
 - г) Г. Айзенк
- 7) Какая из психологий изучает отдельных людей как членов социума, группы, толпы, которые организуются в определенное время и с определенной целью?
- а) социальная психология
 - б) психология масс
 - в) педагогическая психология
 - г) психология управления
- 8) «Я - Концепция» является направлением?
- а) психоанализа
 - б) Фрейдизма
 - в) теории транзатного анализа
 - г) Феноменологии
- 9) Представителями какой психологии являются эти люди: Г. Оллпорт, Г.А. Мюррей, К. Роджерс, А. Маслоу?
- а) Гуманистической
 - б) Когнитивной
 - в) Трансперсональной
 - г) Интерактивной
- 10) Если борьба мотивов и принятие решений относятся к волевым процессам, то к чему относятся ощущения, восприятия и память?
- а) познавательным процессам
 - б) эмоциональным процессам
 - в) мыслительным процессам
 - г) творческим процессам
- 11) Как в античной философии называлось мифологическое учение о душе?
- а) Анимизм
 - б) Шамбала
 - в) Каббала
 - г) Бина
- 12) Какая из отраслей психологий изучает психологическое развитие человека, формирование его психических процессов и состояний?
- а) генетическая психология
 - б) педагогическая психология
 - в) психология творчества
 - г) возрастная психология
- 13) Что является движущей силой человеческого поведения и его деятельности?
- а) потребность
 - б) воображение
 - в) память

г) мотив

14) Какой вклад в изучение психологии 20 века внес российский ученый А.Р. Лурия?

а) автор концепции поэтапного формирования умственных действий (образов, понятий)

б) ввел понятие о высших психических функциях как специфически человеческой, социально обусловленной форме психики, а также заложил основу культурно-исторической концепции психического развития человека.

в) Он явился одним из создателей новой области психологической науки – нейропсихологии.

г) провел цикл экспериментальных исследований, раскрывающих механизм формирования высших психических функций как процесс «вращения» высших форм орудийно-знаковых действия в субъективные структуры психики человека.

15) Какая из отраслей психологии занимается изучением физиологической основы психической деятельности?

а) Психофизиология

б) Медицинская психология

в) Дифференциальная психология

г) Военная психология

16) Какое из психологических утверждений неверно?

а) Бессознательное – это когда суперэго не успевает проконтролировать систему ценностей

б) Ценность – денежная оценка потребителем полезности блага

в) Мотивация – это способ заставить делать, то что ему не нужно или нужно, через обещание дать то, что ему нужно

г) Ценность – это цель, желание, проекция человеческих устремлений

17) Как называется метод Сократа извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов?

а) майевтика

б) эксперимент

в) диалектика

г) аналитика

18) Кто из этих ученых стал основателем феноменологии?

а) Г. Маркузе

б) Э. Толмен

в) Р. Вудворте

г) Э. Гуссерль

19) К представителям новых теорий личности относятся:

а) З. Фрейд, К. Юнг, Э. Берн

б) В. Дильтей, Дж. Келли, А. Адлер

в) К. Роджерс, А. Маслоу, Г. Оллпорт

г) Эр. Фромм, В.Леви, Г. Айзенк

- 20) Какая сфера личности отвечает за способность устанавливать контакты, поддерживать их и эффективно использовать?
- а) интеллектуальная сфера
 - б) волевая сфера
 - в) ценностно-смысловая сфера
 - г) коммуникативная сфера
- 21) Какая структура личности относится к теории К. Юнга?
- а) Каждый человек показывает свою позицию
 - б) Каждый человек рождается с определенным архетипом
 - в) Человек на протяжении всей жизни примеряет на себя 3 маски: ребенок, родитель, взрослый
 - г) Ид, Эго, Супер Эго
- 22) Психологические свойства, состояния, образования, процессы – это структура личности, созданная...
- а) Рубинштейном
 - б) Малышевым
 - в) Берном
 - г) Маслоу
- 23) К какому типу потребностей относится физиологический уровень мотивации (потребности в сне, еде)?
- а) дефицитарный
 - б) промежуточный
 - в) ростовой
 - г) субцепционный
- 24) В рамках какой теории личности инстанциями личности являются «ид», «эго» и «суперэго»?
- а) аналитическая теория
 - б) психодинамическая теория
 - г) гуманистическая теория
 - в) теория транзатного анализа
- 25) Основоположителем когнитивной теории личности является...
- а) Дж. Келли
 - б) А. Бандура
 - в) Б. Скиннер
 - г) А.В. Брушлинский
- 26) На каком месте в системе потребностей А.Маслова будет стоять потребность самореализации и творчества?
- а) 1
 - б) 3
 - в) 2
 - г) 4
- 27) Кто установил связь между телесной конструкцией и типом характера, между телосложением и склонностью к определенному психическому заболеванию?

- а) Г. Оллпорт
 - б) Б.Н. Теплов
 - в) Э. Кречмер
 - г) А. Маслоу
- 28) Что является ведущим компонентом структуры личности, ее системообразующим свойством?
- а) Мотивация
 - б) Направленность
 - в) Способности
 - г) Характер
- 29) Основоположителем какой теории является Г. Оллпорт?
- а) теория проприума
 - б) теория черт
 - в) теория характеров
 - г) рефлексорная теория
- 30) По В.Д. Небылицыну темперамент – это две взаимосвязанных подструктуры. Какие?
- а) самоконтроль и способности
 - б) интроверсия и экстраверсия
 - в) нейротизм и психотизм
 - г) активность и эмоциональность
- 31) Человек с грубыми чертами лица, выступающими скулами, пассивный, задумчивый, уравновешенный. Под какой из этих типов он подходит?
- а) Холерик – эмоционально неустойчивый экстраверт
 - б) Флегматик – эмоционально стабильный интроверт
 - в) Меланхолик – эмоционально неустойчивый интроверт
 - г) Сангвиник – эмоционально стабильный экстраверт
- 32) В зависимости от того, видит человек или не видит четкой связи между своим поведением и результатом своего поведения, людей можно поделить на ...
- а) интровертов и экстравертов
 - б) интерналов и экстерналов
 - в) аровертов и интровертов
 - г) эгоистов и альтруистов
- 33) Мера вероятности того, какое поведение будет совершать человек в данной ситуации – это...
- а) рефлекс
 - б) «поведенческий потенциал»
 - в) социальные навыки
 - г) саморегуляция

Тестовые задания по разделу 1. «Психологические аспекты общения»

Вариант 1

1. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения:
 - а) межличностного;
 - б) профессионального;
 - в) делового;
 - г) служебного
2. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям – это:
 - а) антипатия;
 - б) симпатия;
 - в) телепатия;
 - г) эмпатия.
3. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь – это:
 - а) беседа;
 - б) диалог;
 - в) спор;
 - г) разговор
4. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется:
 - а) деловым;
 - б) неформальным;
 - в) контактным;
 - г) дистантным.
5. Формами делового общения являются:
 - а) публичные выступления;
 - б) игра;
 - в) совещание;
 - г) разговор.
6. Невербальные средства общения – это:
 - а) язык;
 - б) взгляд;
 - в) речь;
 - г) слово
7. Стиль управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется:
 - а) авторитарным;
 - б) либеральным;
 - в) ритуальным;
 - г) демократическим.
8. Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется:
 - а) либеральным;
 - б) гуманистическим;
 - в) манипулятивным;
 - г) демократическим

9.Выделите вид общения по содержанию:

- а) биологическое;
- б) деятельностное;
- в) социальное;
- г) непосредственное

10.Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется:

- а) коммуникативный;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной

11.Стиль общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется:

- а) общение на основе дружеских отношений;
- б) общение на основе заигрывания;
- в) общение – дистанция.

12.Нарушение речи:

- а) экспрессивность;
- б) последовательность;
- в) персеверация.

13. Требование к речи:

- а) логорея;
- б) нормативность;
- в) резонерство.

14. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- а) да;
- б) нет.

15.Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) авторитет;
- б) внушение;
- в) активность;

16. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются:

- а) провокационными;
- б) некорректными;
- в) открытыми;
- г) закрытыми.

17.Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:

- а) критическим;
- б) эмпатическим;
- в) нерефлексивным

18. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется:

- а) расспрашиванием;
- б) перефразированием;
- в) резюмированием.

19. Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:

- а) заражение;
- б) убеждение;
- в) подражание;
- г) внушение.

20. Вид выслушивания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:

- а) активным;
- б) внимательным;
- в) гармоничным;
- г) пассивным.

21. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются:

- а) безразличными;
- б) неопределенными;
- в) гармоничными;
- г) противоречивыми.

22. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) аттракция;
- г) эмпатия

23. Психологическими механизмами восприятия являются:

- 1) идентификация;
- 2) эмпатия;
- 3) аттракция;
- 4) рефлексия.

Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит

внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

24. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

25. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) выяснению;
- б) отражению чувств;
- в) перефразированию;
- г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

26. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем партнера — это прием:

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель»

27. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

Вариант 2

1. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

- а) межличностного;

- б) профессионального;
- в) неформального;
- г) неофициального

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффект первичности и новизны»

4. Э. Берн выделил три способа поведения:

- 1) родитель;
- 2) ребенок;
- 3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения

6. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:

- а) противоречивыми;
- б) безразличными;
- в) неопределенными;
- г) конфликтными

7. Кинесика изучает

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешние проявления человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

8. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:
- а) антипатия;
 - б) симпатия;
 - в) телепатия;
 - г) эмпатия.
9. Формами делового общения являются:
- а) переговоры;
 - б) конфликт;
 - в) разногласие;
 - г) разговор.
10. Вербальные средства общения – это:
- а) мимика;
 - б) жесты;
 - в) слова;
 - г) позы.
11. Стиль управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:
- а) авторитарным;
 - б) либеральным;
 - в) ритуальным;
 - г) демократическим
12. Общение, при котором партнер – атрибут, его индивидуальные особенности не важны называется
- а) манипулятивным
 - б) ритуальным
 - в) гуманистическим
 - г) либеральным
13. Виды общения по вовлеченности людей:
- а) непосредственное;
 - б) монологическое;
 - в) формальное;
 - г) письменное.
14. Сторона общения, связанная с обменом информацией называется:
- а) коммуникативной;
 - б) интерактивной;
 - в) перцептивной
15. Стиль общения, при котором используются запреты и угрозы, называется:
- а) общение-дистанция;
 - б) общение-устрашение;
 - в) общение-заигрывание
16. Нарушение в речи:
- а) логорея;
 - б) логичность;

в) нормативность

17. Требование к речи:

а) персеверация;

б) резонерство;

в) экспрессивность

18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность;

19. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

а) заражение;

б) избегание;

в) непонимание

20. Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются:

а) альтернативными;

б) закрытыми;

в) открытыми

21. Дистантное общение является видом:

а) опосредованного (косвенного) общения;

б) непосредственного (прямого) общения;

в) невербального общения.

22. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется:

а) расспрашивание;

б) перефразирование;

в) резюмирование

23. Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется:

а) подражание;

б) внушение;

в) заражение;

г) убеждение.

24. Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:

а) активным;

б) пассивным;

в) внимательным

25. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения;

2) интерактивной стороне общения;

3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

26. Какие позиции педагога в процессе беседы с партнером способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;

б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам партнера и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

27. Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) «рефлексивному» слушанию;

б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

Тестовые задания по разделу 2. Деловое общение

Вариант 1

1. Деловая беседа – это....

А) вид общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач.

Б) обобщенное название различных документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информации.

В) дистанционное общение между личностями за счет использования различных технических средств.

Г) способ открытого коллективного обсуждения деловых вопросов группой специалистов.

2. Что такое косвенное деловое общение?

А) общение, когда между партнерами существует пространственная или временная дистанция.

Б) непосредственный контакт партнеров.

В) разговор через переводчика

Г) беседа в неформальной обстановке

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

А) определенного темпа речи

Б) жестикуляции

В) устной речи

Г) мимики

4. Персональная (личная) дистанция в процессе общения:

А) Свыше 350 см

Б) 50 – 120 см

В) 120 – 350 см

5. Деловая беседа предполагает наличие определенного ряда обязательных этапов. Сколько их?

А) 3

Б) 4

В) 5

Г) 6

6. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются...

А) пикники

Б) совещания и собрания

В) тренинги

Г) деловые игры

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

А) компетентности

Б) безконфликтности и доброжелательности

В) грубости и резкости

Г) конфликтности, возбудимости

8. Наиболее распространенной формой делового общения является...

А) монолог

Б) общение группой

В) диалоговое общение

Г) молчание

9. Деловые беседы часто проходят...

А) на улице

Б) в формальной обстановке

В) в общественном транспорте

Г) в неформальной обстановке

10. Деловые беседы представляют собой целенаправленную коммуникацию...

А) с заранее планируемым эффектом и результатом

Б) происходящую случайно

В) непланируемым заранее эффектом и результатом

Г) носящую информативный характер

11. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

А) сопровождать речь поговорками

Б) говорить медленно, четко формулируя мысли

- В) говорить большой объем материала
 - Г) учитывать реакцию партнеров
12. Проблемное деловое совещание это...
- А) поиск наилучших решений проблемы в кратчайшие сроки
 - Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
 - В) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
13. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...
- А) конформность
 - Б) заражение
 - В) мода
 - Г) убеждение
14. Определить какой есть тип совещания:
- А) оперативное
 - Б) конструктивное
 - В) стратегическое
 - Г) тактическое
15. Деловое общение – это общение
- А) формальное
 - Б) обыденное
 - В) ситуативное
 - Г) конфликтное
16. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...
- А) «Вы» независимо от должности и соподчинения
 - Б) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
 - В) «Ты» независимо от должности и соподчинения
17. Коммуникативная дистанция, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам:
- А) общественная дистанция
 - Б) социальная дистанция
 - В) интимная дистанция
 - Г) личная дистанция
18. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях:
- А) деловой разговор
 - Б) столкновение интересов
 - В) конфликт
 - Г) деловая беседа
19. Специфической особенностью делового общения является...
- А) неограниченность во времени
 - Б) регламентированность

- В) отсутствие норм и правил
Г) разговор по душам
20. Переговоры — это обсуждение с целью...
- А) приятного время препровождения
Б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
В) выяснение отношений
Г) навязывания своих условий сделки
21. Если человек в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он очевидно:
- А) неуверенный в себе человек, всё копирует
Б) нервничает, взволнован
В) хочет поскорее расстаться с Вами
Г) расположен к Вам, согласен с Вами
22. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:
- а) простого воспроизводства
б) «иерархии эффектов»
в) реализации
23. Разрушение коммуникаций Винер назвал:
- а) энтропией
б) антропией
в) интропией
24. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:
- а) диалогом
б) трансакциями
в) трансактами
25. Совокупность норм литературного произношения называют:
- а) орфографией
б) синонимом
в) орфоэпией
26. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:
- а) прямой
б) внутренней
в) наружной

Вариант 2

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:
- а) общения
б) понимания
в) восприятия
2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к

разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции
- в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

4. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Термин «этика» ввел:

- а) Сократ
 - б) Аристотель
 - в) Демокрит
13. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы:
- а) однополюсные
 - б) риторические
 - в) зеркальные
14. Этика — это философская дисциплина, изучающая:
- а) развитие человеческого общества
 - б) внутреннюю природу человека
 - в) мораль и нравственность
15. Видение себя глазами партнера по общению — это:
- а) рефлексия
 - б) отчуждение
 - в) идентификация
16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:
- а) однополюсные
 - б) информационные
 - в) для ориентации
17. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме:
- а) размышлений
 - б) взаимодействия
 - в) сопереживания
18. Деловая этика представляет собой:
- а) личное поведение человека
 - б) совокупность принципов поведения людей
 - в) деловые отношения предпринимателей
19. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:
- а) пяти
 - б) двух
 - в) трех
20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие:
- а) «интроверсия»
 - б) «риторика»
 - в) «лингвистика»
21. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности
 - б) хозяйственных сооружений
 - в) транспортной инфраструктуры
22. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) афоризмы
 - б) вульгаризмы

в) эпитеты

23. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) эпитизмы

б) афоризмы

в) варваризмы

24. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) эпитизмы

б) жаргонизмы

в) афоризмы

25. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:

а) английский язык

б) немецкий язык

в) латынь

Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования

Оценка «отлично» (например, 3 балла) выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 86 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» (например, 2 балла) выставляется при условии правильного ответа студента на 70-85 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» (например, балл) выставляется при условии правильного ответа студента на 50-69 % тестовых заданий;

Оценки «неудовлетворительно» (0 баллов) заслуживает студент при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Деловые и ролевые игры

Тема 1.7. «Техники активного слушания»

Сценарий деловой игры «Я Вас слушаю»

1. Концепция игры

Основная идея: Участники в интерактивной форме осваивают и отрабатывают навыки эффективного слушания — одного из ключевых элементов успешной коммуникации. Согласно исследованиям, именно неумение слушать является основной причиной неэффективного общения, приводя к недоразумениям, ошибкам и проблемам.

Цель игры: Сформировать у участников понимание важности активного слушания и обучить практическим техникам, позволяющим слышать и понимать собеседника.

Задачи игры:

1. **Теоретические:** Познакомить с понятием, видами и техниками слушания (на основе классификации И. Атватера).
2. **Практические:** Отработать навыки нерефлексивного и рефлексивного слушания в смоделированных деловых ситуациях.
3. **Рефлексивные:** Научить участников анализировать собственное поведение в коммуникации и поведение собеседника.

Ожидаемые результаты:

Участники смогут:

- Различать виды слушания (пассивное, активное/рефлексивное, эмпатическое).
- Использовать базовые техники активного слушания: *кивок, нейтральные фразы («Я Вас слушаю», «Я Вас понимаю»), уточняющие вопросы, перефразирование, резюмирование.*
- Осознавать свои привычные «ошибки слушания» (перебивание, поспешные выводы, отвлечение).

2. План проведения игры

Блок 1: Организационный момент и введение в тему (10 минут)

- Приветствие участников.
- Вступительное слово ведущего: «Почему мы слышим, но не слушаем? Проблема эффективного слушания в деловом общении».
- Объявление целей и формата игры.

Теоретическая разминка «Виды слушания» (15 минут)

- Мини-лекция с элементами дискуссии:
 - **Нерефлексивное слушание:** Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника, используя нейтральные фразы и междометия. Когда оно уместно?
 - **Рефлексивное (активное) слушание:** Активное включение в речь собеседника для понимания. Основные техники (выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование).
 - **Эмпатическое слушание:** Понимание не только слов, но и чувств собеседника.

Блок 2: «Техники активного слушания»

- **Цель:** Отработать конкретные фразы и приемы.
- **Ход:**

1. Ведущий зачитывает проблемную ситуацию (например, подчиненный жалуется на большую нагрузку, клиент недоволен качеством услуги).

2. Задача участников — предложить по 1-2 варианта ответа с использованием разных техник:

- **Нейтральные фразы:** «Я Вас слушаю», «Понимаю».
- **Уточнение:** «Что именно вас не устраивает?», «Не могли бы вы пояснить, что вы имеете в виду?».
- **Перефразирование:** «Правильно ли я понял, что вы считаете...», «Другими словами, вы предлагаете...».
- **Резюмирование:** «Итак, мы обсудили... и пришли к выводу...».

3. Все варианты записываются на доске/флипчарте и анализируются.

Блок 3: Ролевая игра «Деловая встреча» (25 минут)

- **Цель:** Применить полученные навыки в комплексной ситуации.

- **Ход:**

1. Группа делится на тройки: «Говорящий», «Слушающий», «Наблюдатель».

2. **Задание:** «Слушающий» должен провести диалог с «Говорящим», используя техники активного слушания. «Говорящий» рассказывает о своей проблеме или идее (например, предложение по улучшению работы, жалоба на коллегу). «Наблюдатель» фиксирует, какие техники использовал «Слушающий», перебивал ли он, поддерживал ли зрительный контакт, проявлял ли интерес.

3. Ситуации для «Говорящего» (можно раздать на карточках):

- *«Я работаю над сложным проектом, но коллеги постоянно меня отвлекают, и я не успеваю в сроки».*
- *«Наш отдел предлагает новую систему мотивации, но руководство нас не слышит».*
- *«Клиент жалуется на наш сервис и требует компенсацию».*

4. Через 5-7 минут роли меняются.

5. После завершения всех раундов «Наблюдатели» делятся своими замечаниями.

Блок 4: Подведение итогов и рефлексия (5 минут)

- Ведущий задает вопросы для обсуждения:

- Что было самым сложным в роли слушающего?
- Какая техника показалась наиболее эффективной?
- Как вы думаете, какие барьеры мешают нам слушать и слышать друг друга?
- В каких жизненных и деловых ситуациях эти навыки особенно важны?
- Ведущий благодарит участников за работу и дает рекомендации по дальнейшему развитию навыков слушания.

3. Материалы для ведущего (Шпаргалка)

Для успешного проведения игры ведущему стоит использовать следующие ключевые понятия, основанные на работах И. Атватера:

- **Основные причины неэффективного слушания:** Мы часто делаем вид, что слушаем, или пропускаем слова собеседника мимо ушей, думая о своем или готовя ответ.
- **Признаки эффективного слушания:**
 - Поддержание зрительного контакта.
 - Кивки и другие невербальные сигналы внимания.
 - Отсутствие перебиваний.
 - Умение задавать правильные вопросы.
- **Ключевая фраза игры:** «Я вас слушаю» — это не просто слова, а демонстрация вашего полного внимания к собеседнику. Она может помочь выиграть время и взять инициативу в разговоре.

Критерии оценки участия студентов в деловой игре

Критерий	Оценка
1. Знание теоретических основ (виды и техники слушания)	5 – свободно называет и различает все виды слушания (нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое), даёт точные определения техникам (уточнение, перефразирование, резюмирование, отражение чувств). 4 – называет основные виды, но допускает неточности в определениях или путает отдельные техники. 3 – знает общие понятия, но не может чётко их сформулировать без подсказки. 2 – слабо ориентируется в материале, отвечает только на наводящие вопросы, не демонстрирует знания теории.
2. Использование техник активного слушания в упражнениях	5 – в ходе всех упражнений целенаправленно применяет не менее 3–4 техник (нейтральные фразы, уточняющие вопросы, перефразирование, резюмирование), делает это уместно и естественно. 4 – использует 2–3 техники, но иногда допускает стилистические или тактические ошибки (например, переспрашивает слишком часто или перефразирует неточно). 3 – применяет 1–2 техники, преимущественно базовые (кивки, «я

	вас слушаю»), редко инициативно. 2 – техники почти не использует, ограничивается односложными ответами или перебивает собеседника, полностью игнорирует приёмы активного слушания.
3. Качество выполнения роли в ролевой игре	5 – в роли «слушающего» демонстрирует полную вовлечённость: поддерживает зрительный контакт, не перебивает, задаёт глубокие уточняющие вопросы, точно резюмирует, создаёт атмосферу доверия. В роли «наблюдателя» даёт развёрнутый, конструктивный анализ. 4 – в целом справляется с ролью, но допускает отдельные невербальные ошибки (отвлекается, смотрит в сторону) или не всегда успевает подвести итог. 3 – выполняет роль формально, использует шаблонные фразы, слабо реагирует на эмоциональный фон собеседника. 2 – часто перебивает, уходит в монолог, не слышит партнёра, анализ поверхностен или отказывается от участия или ведёт себя деструктивно.
4. Активность и инициативность в ходе всей игры	5 – активно участвует во всех этапах (разминка, упражнения, дискуссии), предлагает собственные примеры, задаёт вопросы ведущему, помогает группе. 4 – активен в большинстве заданий, но иногда пассивен при обсуждении. 3 – участвует только при прямом обращении ведущего, инициативы не проявляет. 2 – демонстрирует низкую вовлечённость, отвлекается или практически не участвует.
5. Рефлексия и самоанализ (в финальном обсуждении)	5 – глубоко анализирует свои сильные и слабые стороны, называет конкретные ошибки и формулирует пути их исправления, даёт обратную связь другим участникам. 4 – даёт адекватную самооценку, но менее детальную, замечает свои ошибки, но не всегда предлагает решения. 3 – высказывается шаблонно («было сложно», «интересно»), не углубляется в анализ. 2 – ограничивается односложными ответами, не проявляет интереса к обратной связи или отказывается от рефлексии или даёт неадекватную оценку.

Тема 2.2. «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений»

Сценарий деловой игры «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений»

Цели и задачи игры

Цель: формирование у студентов практических навыков публичного выступления и конструктивной деловой дискуссии.

Задачи:

отработать структуру убеждающего выступления (вступление, основная часть, заключение);

научиться аргументировать свою позицию и парировать возражения;

развить умение управлять вниманием аудитории и собственным эмоциональным состоянием;

освоить приёмы активного слушания и корректной полемики;
развить рефлексию собственного коммуникативного поведения.

Этап 1. Введение (5 минут)

Ведущий (преподаватель) приветствует студентов и объявляет:

«Сегодня мы проводим деловую игру «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений». Она посвящена психологии публичных выступлений и деловых дискуссий. Вам предстоит не только подготовить и произнести речь, но и вести полемику с оппонентами, отвечать на неудобные вопросы и удерживать внимание зала. Все это – ключевые компетенции современного делового человека.

Правила игры:

Группа делится на 3 команды (по 5–7 человек). Каждая команда получает тему для обсуждения и свою позицию.

На подготовку – 10 минут. Выступление команды – не более 4 минут.

После каждого выступления другие команды могут задать 1–2 вопроса (время на вопросы и ответы – до 2 минут).

Затем следует общая дискуссия (5 минут), в которой можно уточнять позиции.

Оценивается не только содержание, но и ораторские приёмы, контакт с аудиторией, логика аргументации, умение слушать и отвечать.

Ведущий выступает в роли модератора и эксперта – он даст психологический разбор по окончании выступлений».

Затем ведущий помогает разделить на команды (можно случайным образом по списку или по интересам).

Этап 2. Подготовка (10 минут)

Раздаточные материалы (карточки для каждой команды):

Каждая команда получает конверт с заданием, в котором указаны:

Тема дискуссии (единая для всех): «Внедрение системы электронного документооборота вместо бумажного в нашей компании: за и против».

Позиция команды (каждой своя):

Команда 1 – «Активные сторонники». Доказывают, что переход обязателен уже в ближайший месяц (экономия времени, экологичность, удобство поиска).

Команда 2 – «Осторожные оппоненты». Утверждают, что переход должен быть поэтапным, так как есть риски сбоев, затраты на обучение, не все сотрудники готовы.

Команда 3 – «Эксперты-аналитики». Занимают сбалансированную позицию: переход выгоден, но только после пилотного проекта и обучения персонала.

Дополнительно в карточке даются ключевые аргументы (3–4 факта), которые нужно использовать, а также поощряется добавление собственных примеров.

Задание команде:

Выберите 1–2 выступающих (основной оратор и его дублёр, который сможет ответить на вопросы).

Постройте выступление по схеме: вступление (привлечь внимание, обозначить проблему), основная часть (2–3 аргумента с примерами), заключение (призыв или резюме).

Распределите роли: кто готовит статистику, кто продумывает возможные вопросы оппонентов, кто следит за временем.

Ведущий даёт сигнал о начале подготовки и включает таймер.

Этап 3. Публичная дискуссия (22 минуты)

Ведущий объявляет порядок выступлений (по жребию или в порядке номеров команд).

Регламент:

Выступление команды – до 4 минут. Ведущий следит за временем и предупреждает за 30 секунд.

Вопросы от других команд – до 2 минут. Вопросы могут задавать любые участники, не только основные ораторы. Ведущий следит за корректностью.

Между выступлениями ведущий делает короткие комментарии (например, «Обратите внимание на зрительный контакт оратора», «Сильный аргумент с цифрами»), чтобы держать психологический фокус аудитории.

После выступления всех трёх команд ведущий открывает общую дискуссию (5 минут): он предлагает командам уточнить позиции или поспорить по ключевым аспектам. Например, «Команда 2, вы говорили о рисках, но как вы предлагаете их минимизировать?» или «Команда 1, что вы ответите на возражение о затратах?». В этой части важно поощрять активное слушание и взаимное уважение.

Этап 4. Разбор полётов (10 минут)

Ведущий благодарит команды и переходит к анализу. Он разбирает каждое выступление по следующим психологическим критериям (можно использовать заранее заготовленную таблицу, но не объявлять баллы, чтобы снизить соревновательный стресс):

Структура речи – было ли чёткое вступление, основная часть, заключение.

Аргументация – насколько убедительными были факты и примеры.

Контакт с аудиторией – использование зрительного контакта, жестов, интонационных выделений, пауз.

Эмоциональный настрой – уверенность, спокойствие, отсутствие излишней агрессии или зажатости.

Умение слушать и отвечать – как ораторы реагировали на вопросы, принимали ли критику, находили ли достойные контраргументы.

Невербальные сигналы – поза, мимика, движение по сцене (если было), использование пространства.

Ведущий даёт конкретные рекомендации каждой команде: «Вам не хватало пауз – речь звучала слитно», «У вас были отличные примеры, но вы слишком быстро говорили», «Вы очень хорошо отвечали на провокационные вопросы – использовали технику перефразирования».

Также ведущий просит самих участников высказаться: «Что было самым сложным? Кто чувствовал волнение и как с ним справлялся?» – это позволяет включить рефлексию.

Этап 5. Рефлексия и подведение итогов (3 минуты)

Ведущий подводит общий итог:

«Сегодня мы на практике убедились, что успешное публичное выступление – это не только знание предмета, но и психологическая подготовка. Важно управлять своим голосом, телом, эмоциями и одновременно считывать состояние аудитории. В деловой дискуссии ценны не только сильные аргументы, но и умение слушать, уважать оппонента и находить компромиссы. Все вы справились, и каждый получил ценный опыт».

В завершение можно попросить каждого студента (по кругу) сказать одно слово, которым он описывает своё состояние сейчас (например: «уверенность», «облегчение», «интерес»). Это занимает не более минуты.

Критерии оценки участия студентов в деловой игре

Оценка «5» (отлично) ставится, если студент:

в роли оратора:

чётко выстроил структуру выступления (вступление, основная часть с 2–3 аргументами, заключение с выводом);

использовал убедительные факты, примеры, цифры, а также риторические приёмы (риторические вопросы, обращения к аудитории, интонационные выделения);

поддерживал устойчивый зрительный контакт с аудиторией, использовал уместные жесты и паузы, говорил уверенно и внятно;

уложился в регламент (до 4 минут) и не «съедал» окончания фраз;

в дискуссии:

задал не менее 2-х содержательных вопросов оппонентам, демонстрирующих понимание темы;

грамотно парировал возражения, используя технику «да, но...» или перефразирование;

не перебивал собеседников, слушал внимательно и реагировал по существу;

в командной работе:

активно участвовал в подготовке, предлагал свои идеи, помогал коллегам структурировать материал;

поддерживал позитивный рабочий настрой в группе;

в рефлексии:

дал развёрнутый самоанализ (назвал свои удачные приёмы и ошибки, объяснил, как справлялся с волнением);

предложил конкретные способы улучшить свои навыки в будущем.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если студент:

в целом справился с выступлением, но допустил незначительные погрешности:

структура речи была понятной, но переходы между частями не всегда логичны;

аргументы убедительны, но не хватило примеров или цифр;

контакт с аудиторией был, но иногда взгляд уходил в записи или в сторону;

незначительно превысил регламент (на 20–30 секунд);

в дискуссии задал 1–2 вопроса, но они были не всегда точны, либо ответы на вопросы давал, но с некоторыми запинками;

в команде активно участвовал, но иногда доминировал или, наоборот, пассивно соглашался;

в рефлексии дал общий анализ («было трудно», «понравилось»), но без глубоких выводов.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

выступление было формальным:

не было чёткой структуры, аргументы звучали спонтанно и неубедительно;

речь монотонная, много слов-паразитов, слабый контакт с залом (читал с листа, не поднимал глаз);

превысил регламент более чем на 1 минуту;

в дискуссии участвовал пассивно: задал только один вопрос или вовсе не задавал, на вопросы отвечал односложно;

в команде не проявлял инициативы, выполнял только порученные задачи;

в рефлексии ограничился фразами «всё нормально», «не знаю», не проявил интереса к анализу.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если студент:

отказался от выступления или не подготовился (если была его очередь);

во время дискуссии нарушал правила (перебивал, переходил на личности, не слушал оппонентов);

не участвовал в подготовке команды или мешал работе;

в финальной рефлексии не высказывался или дал неадекватную самооценку;

демонстрировал пренебрежение к игре, отвлекался, не соблюдал дисциплину.

Дополнительные замечания для преподавателя

Если студент **не выступал с основной речью** (например, выполнял роль помощника, отвечал на вопросы), его оценка выставляется по оставшимся критериям (дискуссия, командная работа, рефлексия) – тогда оценка «5» ставится при активной и содержательной помощи, а не за речь.

Для объективности можно фиксировать баллы в **оценочном листе** сразу после каждого этапа, а итоговую оценку выводить как среднее арифметическое по четырём компонентам с округлением в пользу студента.

Пример расчёта: студент набрал: выступление – 5, дискуссия – 4, команда – 5, рефлексия – 4 → средний балл 4,5 → итоговая оценка «5» (поскольку 4,5 округляется вверх). При 3,5 – «4» и т.д.

Тема 2.5. «Деловые переговоры»

Сценарий деловой игры «Переговоры»

Цели и задачи игры

Цель: формирование у студентов практических навыков ведения деловых переговоров, включая подготовку, аргументацию, тактику уступок, управление эмоциями и достижение взаимовыгодных соглашений.

Задачи:

освоить этапы переговорного процесса (подготовка, открытие, обсуждение, торг, принятие решения);

отработать приёмы активного слушания, постановки вопросов и париирования возражений;

научиться анализировать интересы сторон и находить точки соприкосновения;

развить навыки командного взаимодействия при подготовке к переговорам;

сформировать умение рефлексировать собственное переговорное поведение.

Подробное описание этапов

Этап 1. Введение (5 минут)

Ведущий (преподаватель) приветствует студентов и объявляет:

«Сегодня мы проводим деловую игру «Переговорный поединок». Вы окажетесь в роли участников реальных деловых переговоров. Ваша задача – подготовиться, провести переговоры и достичь соглашения, максимально удовлетворяющего интересы вашей стороны. Переговоры – это искусство, и сегодня вы попробуете себя в роли переговорщиков.

Правила игры:

Группа делится на две команды: «**Поставщик**» (продавец оборудования) и «**Заказчик**» (завод-покупатель).

Каждая команда получает **конфиденциальную инструкцию** – описание своей позиции, целей, допустимых уступок и «красных линий».

Внутри команд распределите роли: **главный переговорщик** (ведёт диалог), **эксперт по финансам**, **технический специалист**, **юрист** (по желанию), **аналитик** (фиксирует ход переговоров для последующего разбора). Остальные участники – активные советники, которые могут передавать записки главному переговорщику.

На подготовку – 10 минут. Сами переговоры длятся **до 15 минут**. За это время стороны должны прийти к соглашению и подписать **протокол о намерениях** (краткое письменное резюме достигнутых договорённостей).

После переговоров мы проведём разбор: обсудим тактику, эмоции, приёмы, которые были использованы, и дадим обратную связь каждой команде.

Оценивается не только итоговое соглашение, но и процесс: аргументированность, гибкость, умение слушать, командная работа».

Затем ведущий помогает разделить на две равные группы (можно по списку или произвольно). Назначает команду «Поставщик» и «Заказчик».

Этап 2. Подготовка к переговорам (10 минут)

Ведущий раздаёт каждой команде **конверт с инструкцией** и даёт сигнал к началу подготовки.

Инструкция для команды «Поставщик» (продавец):

Ваша компания – «ТехноСнаб», производитель промышленного оборудования. Вы производите станки для металлообработки. У вас есть возможность продать партию из 5 станков заводу «МеталлПром».

Ваши интересы:

Цена за станок – 2,5 млн рублей (ваша желаемая цена).

Минимальная цена, ниже которой вы не можете опуститься – 2,1 млн рублей (это себестоимость + минимальная наценка).

Вы хотите получить оплату в течение 10 рабочих дней после поставки (без отсрочки).

Вы предлагаете бесплатную доставку и пусконаладку (это ваше конкурентное преимущество, но вы можете использовать это как предмет торга).

Дополнительная информация:

Конкуренты предлагают аналогичные станки по 2,3 млн, но без доставки и наладки.

Ваш склад переполнен, и вы заинтересованы в быстрой продаже (это ваш скрытый интерес – вы можете пойти на уступки по цене, если покупатель согласится на быструю оплату).

У вас есть возможность предложить скидку 5% при предоплате 50%.

Ваши «красные линии» (нельзя нарушать):

Цена ниже 2,1 млн – невозможна.

Отсрочка более 30 дней – неприемлема.

Задача: Добиться подписания контракта на максимально выгодных для вас условиях. При необходимости вы можете уступать по цене, но требуйте компенсации в других условиях (например, сокращение сроков оплаты или увеличение объёма заказа).

Инструкция для команды «Заказчик» (покупатель):

Ваша компания – «МеталлПром», завод по производству металлоконструкций. Вам необходимо приобрести 5 новых станков для расширения производства.

Ваши интересы:

Вы хотите купить станки по цене не выше 2,0 млн рублей за штуку (ваш целевой бюджет).

Максимальная цена, которую вы готовы заплатить – 2,3 млн (в противном случае вы обратитесь к другому поставщику).

Вы хотите получить отсрочку платежа на 60 дней (это важно для вашего денежного потока).

Вы также заинтересованы в бесплатной доставке и наладке (это для вас значимый бонус).

Дополнительная информация:

Конкуренты (другой поставщик) предлагают станки за 2,2 млн, но без доставки.

У вас есть возможность сделать предоплату 30% при условии снижения общей цены до 2,0 млн.

Вы знаете, что у поставщика склад переполнен, и он заинтересован в быстрой сделке – это ваш козырь.

Ваши «красные линии» (нельзя нарушать):

Цена выше 2,3 млн – вы уходите к конкуренту.

Отсрочка менее 30 дней – неприемлема для вас.

Задача: Добиться максимально выгодных условий, используя факт наличия альтернативного поставщика. Постарайтесь снизить цену и получить длительную отсрочку.

Дополнительно: Ведущий может выдать каждой команде **бланк протокола переговоров**, где они должны зафиксировать итоговые условия.

Этап 3. Основной этап – переговоры (20 минут)

Ведущий объявляет начало переговоров. За стол переговоров садятся по 2–3 представителя от каждой команды (главный переговорщик и его советники). Остальные участники команд сидят за отдельными столами и могут передавать записки своим переговорщикам.

Регламент:

Время переговоров – до 15 минут. Ведущий следит за временем, предупреждает за 3 минуты до окончания.

Разрешается использовать любые тактики: уступки, компромиссы, угрозы ухода к конкуренту, поиск дополнительных выгод.

Запрещается переходить на личности, повышать голос, оскорблять оппонентов.

По истечении 15 минут стороны должны либо подписать протокол, либо объявить о провале переговоров.

В течение переговоров ведущий может делать короткие комментарии, направленные на психологический анализ (например: «Обратите внимание, что сторона Заказчика активно использует приём "я бы хотел, но..."»). Однако лучше не вмешиваться, чтобы сохранить естественность.

После завершения основной части переговоров ведущий даёт командам 5 минут на внутреннее обсуждение: оценить, удалось ли достичь целей, и подготовить краткое резюме для разбора.

Этап 4. Разбор полётов (10 минут)

Ведущий благодарит участников и переходит к анализу. Он просит каждую команду назвать:

Какие цели вы ставили и что удалось реализовать?

Где вы пошли на уступки и почему?

Какие аргументы оказались наиболее убедительными?

Какие эмоции вы испытывали в ходе переговоров и как они влияли на ход обсуждения?

Затем ведущий даёт свою экспертную обратную связь по следующим психологическим аспектам:

Подготовка – насколько чётко команда определила свои интересы и «красные линии».

Аргументация – логичность, фактологическая база, использование цифр и примеров.

Гибкость – умение менять тактику, предлагать альтернативные варианты.

Активное слушание – вопросы к оппоненту, перефразирование, отражение чувств.

Эмоциональный контроль – спокойствие, отсутствие агрессии, умение управлять напряжением.

Командная работа – взаимодействие внутри команды, поддержка главного переговорщика, вовлечённость всех участников.

Ведущий также отмечает конкретные приёмы, которые были успешно применены (например, «вы использовали приём "подведение к согласию"»), или ошибки (например, «вы слишком рано пошли на уступку по цене, не получив взамен ничего»).

Этап 5. Рефлексия и подведение итогов (5 минут)

Ведущий подводит общий итог:

«Переговоры – это процесс, в котором побеждают обе стороны, если они готовы слушать и искать взаимовыгодные решения. Сегодня мы увидели разные стили ведения переговоров. Обратите внимание: успешные переговоры – это не только достижение своих целей, но и сохранение долгосрочных отношений. Как вы себя чувствовали? Что было самым сложным? Какие уроки вы вынесете для себя?»

Затем каждый студент по кругу говорит одно слово, описывающее его состояние после игры («уверенность», «усталость», «воодушевление» и т.п.).

Ведущий объявляет символические номинации, например: «Лучший переговорщик», «Самая гибкая команда», «Лучший слушатель» (без формальных оценок, чтобы сохранить позитивную атмосферу).

Раздаточные материалы

Конверты с инструкциями для каждой команды (приведены выше).

Бланк протокола переговоров (две колонки: условия и достигнутые договорённости). Можно написать на доске.

Критерии оценки участия студентов (индивидуально)

Оценка выставляется каждому студенту на основе его вклада в работу команды, участия в переговорах (если он был в составе переговорщиков) и рефлексии. Используется пятибалльная шкала.

Оценка «5» (отлично) ставится, если студент:

в роли переговорщика:

демонстрировал уверенное владение материалом, чётко формулировал позицию своей стороны;

активно задавал уточняющие вопросы оппоненту, использовал приёмы активного слушания (перефразирование, резюмирование);

проявлял гибкость – предлагал альтернативные варианты, аргументированно отстаивал свои интересы без агрессии;

умел снимать напряжение, сохранял ровный эмоциональный тон;

в результате переговоров достиг условий, близких к оптимальным для своей стороны;

в роли советника / наблюдателя:

предлагал конструктивные идеи в ходе подготовки, помогал главному переговорщику записками, содержащими ценные контраргументы;

внимательно следил за ходом переговоров, делал заметки, которые затем использовались при разборе;

в общем обсуждении дал глубокий анализ поведения команды и оппонентов;

в командной работе:

активно участвовал в подготовке, распределении ролей, поддерживал коллег;

способствовал сплочённости команды, не допускал внутренних конфликтов;

в рефлексии:

дал развёрнутый самоанализ своих сильных и слабых сторон, назвал конкретные приёмы, которые помогли, и ошибки, которые допустил;

предложил пути улучшения своих переговорных навыков.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если студент:

в целом справлялся с ролью, но допускал отдельные ошибки:

аргументы были убедительны, но иногда не хватало логической стройности;

проявлял гибкость, но не всегда успевал вовремя предложить альтернативу;

эмоциональный контроль был в основном устойчивым, но были моменты нервозности (повышение тона, запинки);

достигнутое соглашение приемлемо для его стороны, но не максимально выгодно;

в командной работе участвовал активно, но иногда преобладала пассивная позиция (ждал, пока выскажутся другие);

в рефлексии дал адекватную самооценку, но менее детальную, выделил только общие моменты («было сложно», «нужно больше готовиться»), без конкретики.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если студент:

в переговорах был малоактивен, ограничился повторением заранее заготовленных фраз;

не использовал активное слушание, перебивал оппонента или, наоборот, молчал;

проявлял негибкость – шёл на уступки, не получив компенсации, или упёрся в «красные линии» без попытки найти компромисс;

командная работа носила формальный характер – выполнял только прямые поручения, инициативы не проявлял;

в рефлексии ограничился шаблонными фразами («ничего сложного», «всё нормально»), не показал понимания своих ошибок.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если студент:

отказался от участия в переговорах или не подготовился к своей роли;

нарушал правила (переходил на личности, грубил, игнорировал партнёров);

не участвовал в командной работе, отвлекался, мешал другим;

в рефлексии не высказывался или дал неадекватную самооценку (завышенную или заниженную);

дезинформировал команду или внёс деструктивные предложения.

Итоговое выставление оценки

Оценка выставляется **индивидуально** по совокупности всех критериев. Рекомендуется использовать **средний балл** по следующим компонентам:

Участие в переговорах (если студент был переговорщиком – оценка за речь и поведение; если нет – оценка за поддержку команды).

Активность в подготовке и командной работе.

Качество анализа при разборе и рефлексии.

Округление – в пользу студента (например, 4,5 → 5). При явных нарушениях оценка может быть снижена.

Тема 3.2. «Стратегии поведения в конфликтной ситуации».

Сценарий ролевой игры «Конфликт в отделе: распределение премии»

Цели и задачи игры

Цель: формирование у студентов практических навыков анализа конфликтных ситуаций, выбора и реализации оптимальных стратегий поведения (по классификации К. Томаса), а также развитие навыков конструктивного урегулирования разногласий в деловой среде.

Задачи:

научиться распознавать стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление);

отработать навыки активного слушания, аргументации, управления эмоциями в условиях противодействия;

развить умение анализировать интересы сторон и находить взаимовыгодные решения;

сформировать навыки командного взаимодействия при подготовке к переговорам и рефлексии собственного поведения.

Подробное описание этапов

Этап 1. Введение (5 минут)

Ведущий (преподаватель) приветствует студентов и объявляет:

«Сегодня мы проводим ролевую игру «Конфликт в отделе». Вы окажетесь в ситуации реального делового конфликта – распределения ограниченного бюджета премии между сотрудниками отдела. Каждый из вас получит роль с определёнными интересами, «красными линиями» и рекомендуемой стратегией поведения. Ваша задача – в ходе общего совещания прийти к решению, которое устроит всех (или большинство), или, наоборот, продемонстрировать свою стратегию, если вы считаете её единственно правильной.

Правила игры:

Группа делится на 5–6 ролей (в зависимости от числа участников). Если группа большая, можно ввести **наблюдателей**, которые не участвуют в игре, но фиксируют поведение участников для последующего разбора.

Каждый участник получает **ролевую карточку**, в которой описаны его интересы, допустимые уступки, «красные линии» и **рекомендуемая стратегия** (по Томасу) – но он может выбрать и другую, если считает это эффективным.

На подготовку – 10 минут. Затем проводится **общее совещание** продолжительностью до 15 минут, на котором участники обсуждают распределение премии и пытаются прийти к соглашению.

После завершения игры мы проведём разбор: обсудим, какие стратегии применялись, насколько они были эффективны, к чему привели, и дадим обратную связь каждому.

Оценивается не только результат (достигнуто соглашение или нет), но и процесс – умение слушать, аргументировать, управлять эмоциями, гибкость.

Для большей реалистичности можно использовать **жетоны или фишки** для голосования, но это не обязательно.

Этап 2. Подготовка к ролевой игре (10 минут)

Ведущий раздаёт каждому участнику **ролевую карточку** (для 5–6 ролей). Если группа больше, то некоторые роли дублируются (например, два рядовых сотрудника с одинаковыми интересами) или вводятся наблюдатели (2–3 человека).

Общая ситуация (для всех):

В отделе продаж компании работает **5 сотрудников** (или 6, если добавить руководителя). По итогам квартала отдел получил премиальный фонд в размере **300 000 рублей**. Руководство компании делегировало право распределения этой суммы самому отделу, но с условием, что решение должно быть принято **единогласно** (или большинством – уточните ведущему). Каждый сотрудник имеет свои показатели и потребности. Ваша задача – на совещании договориться о том, как разделить деньги.

Ролевые карточки (конфиденциальные, выдаются индивидуально):

Роль №1 – «Амбициозный лидер» (Анна)

Должность: ведущий менеджер, проработала в компании 5 лет, принесла 40% от общего объёма продаж отдела.

Ваши интересы: Вы считаете, что премия должна распределяться строго пропорционально вкладу каждого. Вы уверены, что заслуживаете не менее 40% от фонда (120 000 рублей).

Допустимые уступки: готовы снизить свою долю до 100 000 рублей, если остальные признают ваше лидерство и поддержат вас в будущих проектах.

«Красные линии»: менее 90 000 рублей – для вас неприемлемо, вы воспримете это как несправедливость и можете обратиться к вышестоящему руководству.

Рекомендуемая стратегия: Соперничество (конкуренция) – вы настаиваете на своём, используете цифры и факты, давите авторитетом. Но вы можете проявить гибкость, если почувствуете, что теряете поддержку.

Роль №2 – «Дипломат» (Борис)

Должность: менеджер, стаж 3 года, принёс 25% продаж. Отличается умением сглаживать конфликты, хорошие отношения со всеми.

Ваши интересы: Вы хотите, чтобы все остались довольны и сохранилась дружеская атмосфера в отделе. Вы готовы получить среднюю долю, но главное – избежать скандала.

Допустимые уступки: Вы согласны на любую сумму от 50 000 до 80 000 рублей, но вам важно, чтобы решение было принято единогласно и все чувствовали себя услышанными.

«Красные линии»: Вы не допустите, чтобы кто-то получил менее 30 000 рублей – это обидит человека и разрушит команду.

Рекомендуемая стратегия: Компромисс – вы будете искать средний вариант, предлагать взаимные уступки, подчёркивать общие цели.

Роль №3 – «Принципиальный новичок» (Виктория)

Должность: менеджер, стаж 1 год, принесла 15% продаж. Недавно закончила обучение, активно предлагает новые идеи, но пока не имеет большого авторитета.

Ваши интересы: Вы считаете, что премия должна распределяться не только по продажам, но и с учётом инициативы, участия в развитии отдела. Вы предложили систему, которая принесёт прибыль в будущем, и хотите, чтобы это оценили. Вы рассчитываете на 60 000 рублей.

Допустимые уступки: согласны на 50 000 рублей, но не ниже.

«Красные линии»: Вы не можете получить меньше 40 000, иначе сочтёте, что ваш труд не ценят, и рассмотрите возможность увольнения.

Рекомендуемая стратегия: Сотрудничество – вы будете доказывать, что справедливость требует учёта не только цифр, но и потенциала, и предлагать критерии, которые выгодны вам. Вы готовы искать нестандартные решения.

Роль №4 – «Практичный реалист» (Григорий)

Должность: менеджер, стаж 4 года, принёс 20% продаж. Ценит стабильность, не любит конфликтов, готов уступить ради спокойствия.

Ваши интересы: Вы хотите получить хотя бы 50 000 рублей, но главное – чтобы совещание не затянулось и не испортило отношения. Вы готовы согласиться с большинством.

Допустимые уступки: готовы на 40 000, если это поможет достичь консенсуса.

«Красные линии»: менее 35 000 – для вас это будет сигналом, что вас не уважают, но вы скорее промолчите, чем устроите скандал.

Рекомендуемая стратегия: Приспособление – вы будете уступать, соглашаться с предложениями других, лишь бы завершить конфликт. Но в итоге можете почувствовать себя обделённым.

Роль №5 – «Скептик» (Дмитрий)

Должность: менеджер, стаж 2 года, принёс 0% продаж (находился на больничном 3 месяца, но выполнял административную работу). Чувствует себя виноватым, но нуждается в деньгах.

Ваши интересы: Вы понимаете, что ваш вклад минимален, но вы всё равно работали и выполняли обязанности. Вы рассчитываете на небольшую долю (30 000–40 000), но боитесь, что вам вообще ничего не дадут.

Допустимые уступки: готовы на 25 000, но меньше – для вас унизительно.

«Красные линии»: Если вам предложат менее 20 000, вы покинете совещание, заявив, что вас не ценят.

Рекомендуемая стратегия: Избегание – вы можете уклоняться от активного участия, надеясь, что другие решат за вас, или согласиться с любым предложением, лишь бы не спорить. Но если вас сильно прижмут, вы можете перейти в соперничество из чувства обиды.

Дополнительная роль (для группы > 5) – «Наблюдатель» (если группа большая, можно выделить 2–3 наблюдателей, которые не участвуют, но заполняют оценочный лист по каждому участнику, фиксируя стратегии, невербальные сигналы, эмоции).

Этап 3. Основной этап – ролевая игра (20 минут)

Ведущий объявляет начало совещания. Все участники садятся за круглый стол (или полукругом). Ведущий зачитывает вводную: «Уважаемые коллеги, у нас есть 300 000 рублей премии. Предлагаю обсудить, как их распределить. У вас есть 15 минут на выработку решения. Затем 5 минут на голосование и подписание итогового протокола».

Регламент:

Каждый участник может высказаться, но перебивать друг друга не разрешается (можно использовать «слово»).

Время контролирует ведущий. За 3 минуты до окончания основного времени он предупреждает.

Решение может быть принято **единогласно** (все согласны) или **большинством голосов** (если группа не может прийти к единому мнению). Ведущий заранее объявляет правило.

Участники могут использовать любые стратегии, выходить из роли запрещено.

Ведущий в ходе игры может делать короткие комментарии, направленные на психологический анализ, но лучше не вмешиваться, чтобы сохранить естественность.

Этап 4. Разбор полётов (10 минут)

После завершения игры ведущий благодарит участников и переходит к анализу. Он просит каждого участника кратко ответить на вопросы:

Какую стратегию вы выбрали (сознательно или интуитивно) и почему?

Что вам помогло в достижении цели, а что мешало?

Как вы оцениваете итог – достигли ли вы желаемого?

Затем ведущий даёт свою экспертную обратную связь по каждому участнику, указывая:

Определение стратегии – какую из пяти стратегий (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) участник демонстрировал преимущественно. Можно ссылаться на классификацию Томаса.

Эффективность – насколько выбранная стратегия помогла достичь личных целей и повлияла на общий результат.

Коммуникативные приёмы – активное слушание, аргументация, вопросы, умение управлять эмоциями.

Невербальное поведение – поза, жесты, контакт глаз, интонации – и их соответствие заявленной стратегии.

Рекомендации – как можно было бы повести себя иначе для улучшения результата.

Ведущий также зачитывает заметки наблюдателей (если они были), что даёт объективный взгляд со стороны.

Этап 5. Рефлексия и подведение итогов (5 минут)

Ведущий подводит итог:

«Конфликт – это нормальная часть деловой жизни. Важно не избегать его, а уметь управлять им, выбирая адекватную стратегию. Сегодня мы увидели, что каждая стратегия имеет свои плюсы и минусы: соперничество может дать быстрый результат, но разрушить отношения; сотрудничество требует времени, но приводит к устойчивым решениям; компромисс – золотая середина, но не всегда оптимальна; избегание экономит нервы, но оставляет проблему нерешённой; приспособление сохраняет мир, но может вызвать чувство обиды. Гибкость – ключ к успеху в конфликте».

Затем по кругу каждый студент называет одно слово, описывающее его состояние, или отвечает на вопрос: *«Что я возьму для себя из этой игры?»* Ведущий благодарит всех участников, объявляет символические номинации (например, «Самый убедительный», «Самый дипломатичный», «Лучший слушатель»).

Раздаточные материалы

Ролевые карточки (приведены выше).

Бланк для наблюдателей (если используются):

Имя участника, предпочитаемая стратегия, проявление стратегии (аргументы, реплики), невербальные признаки, итоговая оценка.

Протокол решения (можно оформить на доске).

Критерии оценки участия студентов (индивидуально)

Оценка выставляется каждому студенту на основе его ролевого поведения, коммуникативных навыков, умения анализировать стратегии и рефлексии. Используется пятибалльная шкала.

Оценка «5» (отлично) ставится, если студент:

в роли участника конфликта:

чётко понимал свою роль, интересы и «красные линии», последовательно их отстаивал;

сознательно применял выбранную стратегию (соперничество, сотрудничество и т.д.) и мог аргументировать её выбор в разборе;

демонстрировал активное слушание: задавал уточняющие вопросы, перефразировал, резюмировал высказывания оппонентов;

управлял своими эмоциями: не переходил на личности, сохранял спокойствие в напряжённые моменты, при необходимости делал паузы;

внёс конструктивный вклад в общее решение – предлагал альтернативные варианты, искал взаимовыгодные точки;

достиг целей (полностью или с минимальными уступками) и/или способствовал выработке коллективного решения;

в роли наблюдателя (если не участвовал в активной роли):

вёл подробные записи поведения всех участников;

по окончании игры дал развёрнутый анализ каждой стратегии, выделил сильные и слабые стороны, подтвердил наблюдения фактами;

в рефлексии:

дал глубокий самоанализ: назвал свою стратегию, объяснил, почему она сработала или нет, предложил способы улучшения;

аргументированно оценил стратегии других участников.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если студент:

в целом справлялся с ролью, но иногда «выпадал» из образа (использовал неуместные аргументы, противоречащие роли);

стратегия прослеживалась, но была недостаточно осознанной – не всегда мог объяснить свои действия в разборе;

демонстрировал активное слушание, но не всегда системно – иногда перебивал или не дослушивал;

эмоциональный контроль был достаточным, но были моменты повышения тона или нервозности;

внёс вклад в общее решение, но скорее как исполнитель, чем инициатор;

в рефлексии дал адекватную самооценку, но без глубокого анализа альтернатив.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если студент:

слабо понимал свою роль, путал интересы или забывал их;

стратегия поведения была хаотичной – то уступал, то нападал без логики;

слушал других невнимательно, часто перебивал, задавал неуместные вопросы;

эмоционально нестабилен – вспышки раздражения, обидчивость;
не предлагал собственных решений, только реагировал на чужие;
в рефлексии ограничился общими фразами («было трудно», «я пытался»), не показал понимания стратегий.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если студент:
отказался от роли или не подготовился к игре;
нарушал правила (грубил, переходил на личности, саботировал обсуждение);
не слушал оппонентов, игнорировал предложения;
демонстрировал деструктивное поведение (агрессия, уход из игры);
в рефлексии не участвовал или дал неадекватную самооценку;
отрицательно повлиял на групповую динамику.

Итоговое выставление оценки

Оценка выставляется **индивидуально** по совокупности всех критериев (соответствие роли, использование стратегии, коммуникативные навыки, эмоциональный интеллект, качество рефлексии). Рекомендуется использовать **средний балл** по трём компонентам:

Рольное поведение и стратегия.

Коммуникативные навыки и взаимодействие.

Самоанализ и рефлексия.

Округление – в пользу студента (4,5 → 5). При грубых нарушениях (переход на личности, агрессия) оценка снижается до «2» независимо от других показателей.

Материалы для ведущего (шпаргалка)

Тайминг: строго следить за временем, предупреждать за 3 минуты до окончания.

Наблюдательные листы: если есть наблюдатели, попросить их заполнять краткие заметки по каждому участнику (имя, стратегия, фразы-ключи, невербальные сигналы).

Провокационные вопросы: если дискуссия затухает, можно задать вопрос от лица ведущего: «Анна, вы упомянули, что ваш вклад – 40% – как это подтверждается?», «Борис, вы говорите о командном духе – но готовы ли вы пожертвовать частью своей доли, чтобы сохранить его?».

Психологические акценты при разборе: особое внимание уделите тому, что стратегии не являются «хорошими» или «плохими» – они зависят

от контекста. Например, соперничество уместно при защите справедливости, а избегание – при временной нехватке информации.

Возможные модификации

Если группа маленькая (менее 10 человек), можно сократить число ролей до 4 (убрать «Скептика»), а наблюдателей не вводить.

Если группа большая (более 25 человек), можно разделить её на две параллельные группы и провести игру одновременно с двумя ведущими, либо выделить больше наблюдателей.

Для усиления реалистичности можно ввести «внезапное» сообщение от руководства (например, «Премия уменьшена до 250 000» или «Добавлен дополнительный бонус лучшему»), чтобы изменить динамику.

Для письменного закрепления предложите каждому студенту заполнить таблицу «Моя стратегия и её анализ» по шаблону.

Задания для самостоятельной работы студентов (задания творческого характера)

Темы докладов, рефератов, сообщений

Тема 1.1. «Общение – основа человеческого бытия»

Доклады на темы:

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Роль общения в профессиональной деятельности.

Тема 1.4. «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»

Доклады и рефераты на темы:

1. Коммуникативные барьеры.
2. Когнитивный диссонанс.

Тема 2.3. «Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении»

Доклады на темы:

1. Психические познавательные процессы: память, восприятие, мышление, воображение.
2. Психические состояния: аффект, фрустрация, эмоциональное выгорание, стресс.

Сообщение о наиболее ярких чертах характера выдающихся людей.

Тема 2.4. «Этические принципы делового общения»

Доклады на темы:

1. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
2. Этические принципы делового общения.
3. Этикет в профессиональной деятельности

Тема 3.3. «Стресс и его особенности»

Доклады на темы:

1. Стрессоустойчивость как важнейшее условие профессиональной деятельности.
2. Способы преодоления стресса

Критерии оценки доклада (сообщения)

Оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание доклада (сообщения) соответствует тематике; доклад (сообщение) подготовлен в соответствии с общими требованиями: имеет чёткую композицию и структуру; в содержании доклада (сообщения) отсутствуют логические нарушения в представлении материала; доклад (сообщение) представляет собой самостоятельное исследование, в котором проведен качественный анализ собранного материала. В случае письменного доклада, к тому же соблюдены технические требования: корректно оформлены и в полном объёме представлен список использованных источников и ссылки на него в тексте доклада; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если содержание доклада (сообщения) соответствует заявленной тематике; доклад (сообщение) имеет чёткую композицию и структуру; в содержании доклада (сообщения) отсутствуют логические нарушения в представлении материала; доклад представляет собой самостоятельное исследование, в котором проведен качественный анализ собранного материала. В случае письменного доклада, к тому же соблюдены технические требования, но есть погрешности в оформлении, например, не корректно оформлены и в не полном объёме представлены ссылки на использованные источники в тексте доклада, есть единичные пунктуационные, стилистические и иные ошибки в авторском тексте.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если содержание доклада (сообщения) соответствует заявленной тематике; в целом доклад (сообщение) представляет собой самостоятельное исследование, однако в нем представлен недостаточно полный анализ найденного материала; доклад (сообщение) имеет недостаточно чёткую композицию и структуру и/или в тексте доклада (сообщения) есть логические нарушения в представлении материала. В случае письменного оформления доклада, есть погрешности в техническом оформлении, например, некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованные источники в тексте доклада; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте.

Оценки «не удовлетворительно» заслуживает студент, если в докладе (сообщении) отмечены нарушения общих требований его подготовки; доклад (сообщение) не представляет собой самостоятельного исследования, в содержании доклада (сообщения) есть логические нарушения в представлении материала; отсутствует анализ собранного материала, текст доклада (сообщения) представляет собой непереработанный текст другого автора (других авторов). В случае письменного оформления доклада, есть погрешности в техническом оформлении: не в полном объёме представлен список использованных источников, есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованные источники в тексте доклада; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте.

Критерии оценки реферата

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Студент в работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал. На дополнительные вопросы при защите реферата даны полные ответы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если работа написана грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснована. То есть основные требования к реферату и

его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите реферата даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа, допустил существенные отступления от требований к реферированию, в частности: тема освещена лишь частично, отсутствуют выводы; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты реферата.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, не выполнивший задание, или выполнивший его формально, в случае, когда студент не проявил способность к анализу, допустил значительные отступления от требований к реферированию, обнаружил существенное непонимание рассматриваемой проблемы, то есть в целом цель реферата не достигнута или если на дополнительные вопросы во время защиты не были даны ответы.

Темы публичных выступлений

Тема 2.2. «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений»

- 1.Ораторское искусство в деловом общении.
- 2.Деловой спор и его психологические особенности

Критерии оценки публичных выступлений

Оценка «5» (отлично) ставится, если студент:

1. По содержательной стороне:

содержание полностью соответствует заявленной теме, целям и задачам выступления;

тема раскрыта глубоко и полно, продемонстрировано понимание материала;

приведены убедительные примеры и аргументы, факты подтверждены источниками;

высказана собственная обоснованная позиция, присутствует новизна или оригинальный подход.

2. По композиции и структуре:

выступление имеет чёткую трёхчастную структуру: вступление (привлекает внимание, обозначает проблему), основная часть (логичное развитие мысли), заключение (выводы, обобщение);

все части выступления логически связаны между собой, переходы плавные и обоснованные;

тезис заявлен отчётливо, тезисно-аргументативная структура не вызывает замечаний.

3. По речевому оформлению:

речь точная, выразительная, образная;

лексика богатая и разнообразная, соответствует ситуации публичного выступления;

отсутствуют грамматические, лексические и фонетические ошибки;

правильно используется профессиональная терминология (если уместно).

4. По технике речи:

дикция чёткая, артикуляция безупречная;

темп речи оптимальный (не слишком быстрый и не слишком медленный), соблюдены паузы;

голос модулированный, интонационно выразительный, логические ударения расставлены верно;

выступающий уложился в отведённый регламент.

5. По невербальным средствам:

поддерживает устойчивый зрительный контакт с аудиторией;

жесты уместные, естественные, усиливают смысл сказанного;

поза открытая, уверенная, выражает готовность к общению.

6. По взаимодействию с аудиторией:

выступающий полностью «владеет» аудиторией, удерживает внимание на протяжении всего выступления;

ответы на вопросы чёткие, аргументированные, демонстрируют глубокое понимание темы;

использует риторические приёмы (обращения, риторические вопросы), вовлекает слушателей.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если студент:

1. По содержательной стороне:

содержание в целом соответствует теме, но раскрыто не в полном объёме (отдельные аспекты затронуты поверхностно);

аргументы приведены, но не всегда достаточно убедительны или подтверждены фактами;

собственная позиция прослеживается, но недостаточно аргументирована.

2. По композиции и структуре:

структура выступления в целом соблюдена, но отдельные части не сбалансированы (например, слишком длинное вступление или короткое заключение);

логические переходы между частями присутствуют, но не всегда чёткие;

встречаются незначительные логические погрешности.

3. По речевому оформлению:

речь в целом правильная, но не всегда выразительная;

лексика адекватная, но недостаточно разнообразная;

допущены единичные негрубые грамматические или стилистические ошибки, не препятствующие пониманию;

профессиональная терминология используется, но иногда неточно.

4. По технике речи:

дикция в основном чёткая, но встречаются отдельные дефекты произношения;

темп речи в целом приемлемый, но иногда ускоряется или замедляется неоправданно;

интонационный рисунок присутствует, но не всегда соответствует смыслу высказывания;

регламент в основном соблюден (незначительное превышение или сокращение времени).

5. По невербальным средствам:

зрительный контакт с аудиторией поддерживается, но не постоянно;

жесты используются, но иногда однообразны или не совсем уместны;

поза в целом уверенная, но могут быть отдельные проявления скованности.

6. По взаимодействию с аудиторией:

внимание аудитории удерживается, но не на протяжении всего выступления;

ответы на вопросы даются, но иногда с заминками или не в полном объёме;

элементы вовлечения аудитории присутствуют, но используются не системно.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если студент:

1. По содержательной стороне:

содержание выступления лишь частично соответствует теме;
тема раскрыта поверхностно, отсутствует глубина анализа;
аргументы слабые или отсутствуют, примеры не приведены;
собственная позиция не выражена или не обоснована.

2. По композиции и структуре:

структура выступления нарушена: одна из частей отсутствует или сильно урезана;

логические связи между частями слабые или отсутствуют;
выступление воспринимается как набор разрозненных мыслей.

3. По речевому оформлению:

речь недостаточно точная и выразительная;
лексика бедная, присутствуют повторы и штампы;
допущены грамматические, лексические и фонетические ошибки,
местами затрудняющие понимание;
профессиональная терминология используется редко или неверно.

4. По технике речи:

дикция нечёткая, отдельные слова «проглатываются»;
темп речи неравномерный (то слишком быстрый, то замедленный);
интонация монотонная, логические ударения не расставлены;
регламент не соблюден (значительное превышение или сокращение времени).

5. По невербальным средствам:

зрительный контакт с аудиторией практически отсутствует
(выступающий смотрит в записи, в пол или в потолок);
жесты отсутствуют или хаотичны;
поза закрытая, скованная, выражает неуверенность.

6. По взаимодействию с аудиторией:

внимание аудитории не удерживается, слушатели отвлекаются;
на вопросы отвечает с трудом, односложно или уходит от ответа;
не использует приёмы вовлечения аудитории.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если студент:

1. По содержательной стороне:

содержание не соответствует теме выступления;
тема не раскрыта;
аргументы отсутствуют;
демонстрирует непонимание материала.

2. По композиции и структуре:

структура выступления отсутствует;

мысли излагаются хаотично, бессистемно.

3. По речевому оформлению:

речь неграмотная, содержит множество грубых ошибок, затрудняющих понимание;

лексика крайне бедная, примитивная.

4. По технике речи:

дикция неразборчивая;

темп речи слишком быстрый или слишком медленный;

интонация отсутствует, речь монотонная;

регламент грубо нарушен.

5. По невербальным средствам:

невербальные средства не используются или используются деструктивно (отворачивается, закрывается от аудитории);

отсутствует зрительный контакт.

6. По взаимодействию с аудиторией:

не может ответить на вопросы или отказывается от ответов;

не удерживает внимание аудитории.

Темы презентаций

Тема 1.3. «Средства общения»

1. Невербальные средства общения

Критерии оценки презентации (компьютерной)

Оценка «отлично» выставляется студенту, если компьютерная презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, рассмотрены вопросы по проблеме, слайды расположены логично, последовательно, завершается презентация четкими выводами, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, когда компьютерная презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, при оформлении презентации имеются недочеты; на дополнительные вопросы даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, в случае, если компьютерная презентация соответствует целям и задачам дисциплины, но её содержание не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, нарушена логичность и последовательность в расположении слайдов, допущены ошибки при ответе на дополнительные вопросы.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, если презентация не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание не соответствует заявленной теме и изложено не научным стилем, допущены существенные ошибки при ответе на дополнительные вопросы, или ответы не даны совсем.

2.Вопросы и задания для промежуточной аттестации

Вопросы для устного (письменного) зачета по учебной дисциплине

- 1.Социально-психологическая характеристика общения.
- 2.Взаимосвязь общения и деятельности.
- 3.Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
- 4.Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
- 5.Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения
- 6.Понятие «общение: виды, уровни, функции, стороны общения и средства общения.
7. Вербальные и невербальные средства общения.
- 8.Классификация невербальных средств – кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
- 9.Роль эмоций и чувств в общении.
- 10.Самопрезентация в общении.
- 11.Особенности межличностного взаимодействия.
- 12.Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды
- 13.Ролевое поведение.
- 14.Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).
- 15.Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
- 16.Структура и специфика убеждения.
- 17.Особенности социальных стереотипов.
- 18.Виды слушания: активное, пассивное и эмпатическое.
- 19.Понятие коммуникативного барьера. Виды коммуникативных барьеров, их характеристика, способы преодоления.
- 20.Понятие механизмов социальной перцепции – идентификация, эмпатия, аттракция.
- 21.Понятие социальной рефлексии.
- 22.Понятие каузальной атрибуции.
- 23.Факторы формирования первого впечатления – превосходства объекта, привлекательности объекта, отношения к субъекту.
- 24.Стратегии поведения в процессе взаимодействия – противодействие, избегание, уступчивость, компромисс, сотрудничество, их сущность.
- 25.Трансактный анализ.
- 26.Понятие трансактного анализа по Э. Берну: «Ребёнок», «Родитель», «Взрослый», их психологическая сущность.
- 27.Треугольник С. Карпмана.
- 28.Роль общения в профессиональной деятельности программиста.
- 29.Виды и приемы манипулирования.

30. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
31. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания. Правила ведения беседы.
32. Особенности общения с детьми разного возраста.
33. Роль невербальных средств общения в жизни человека.
34. Конфликт: понятие, виды конфликта, стратегии поведения в конфликтной ситуации.
35. Источники конфликта, эскалация.
36. Методы разрешения конфликтов.
37. Особенности профилактики конфликта в организациях осуществляющих медицинскую деятельность.
38. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного взаимодействия. Поведение в конфликтных ситуациях.
39. Работа в команде. Понятие группы и команды. Фазы развития команды, лидерство, статус, самореализация в команде. Типы коммуникации в медицинских организациях.
40. Особенности коммуникации с разными категориями пациентов. Информирование пациента. Общение с микросоциальным окружением пациента.

Задания для устного (письменного) зачета по учебной дисциплине

Вариант 1

Задание I. Составьте психологический портрет литературного героя **Евгения Базарова** из романа **И.С. Тургенева «Отцы и дети»** (*интроверт-экстраверт, темперамент, характер, воля, мышление, конфликтность, стрессоустойчивость, качества собеседника и слушателя*)

Задание II. Тест.

1. Четыре друга организовали совместный бизнес, но быстро прогорели. Каждый по-своему отреагировал на это событие

1. Первый сказал, что у него уже созрел гениальный план бизнеса, которого ещё не было, и они быстро разбогатеют.

2. Второй утверждал, что они прогорели из-за того, что мало вложили, что надо взять кредит и начать всё сначала

3. Третий сказал: «Давайте не будем торопиться. Пусть каждый составит свой бизнес-план, всё посчитаем, взвесим, а тогда решим, что делать дальше»

4. Четвёртый: «Ну уж нет, с меня хватит, я в этом больше не участвую». Найдите соответствующие темпераменты для этих людей.

- а) флегматик;
- б) холерик;
- в) сангвиник;

г) меланхолик

2. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения;

2) интерактивной стороне общения;

3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами,

передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

3. К невербальным средствам общения относится:

а) язык;

б) взгляд;

в) речь;

г) слово

4. Стиль управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется:

а) авторитарным;

б) либеральным;

в) ритуальным;

г) демократическим.

5. К психическим процессам НЕ относится:

а) воображение

б) аффект;

в) память;

г) восприятие

д) мышление

6. Психология - это:

а) наука о воспитательных отношениях;

б) научное исследование поведения и внутренних психических процессов и практическое применение получаемых знаний;

в) наука о наиболее общих законах развития природы, человеческого общества и мышления;

г) наука об обществе, законах его развития как целостной системы.

7. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь – это:

а) беседа;

- б) диалог;
- в) спор;
- г) разговор

8. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется:

- а) деловым;
- б) неформальным;
- в) контактным;
- г) дистантным.

9. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

- а) межличностного;
- б) профессионального;
- в) неформального;
- г) неофициального

10. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) авторитет;
- б) внушение;
- в) активность;

11. Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:

- а) критическим;
- б) эмпатическим;
- в) нерелексивным

12. Активное взаимодействие человека со средой, в котором он достигает сознательно поставленной цели – это:

- а) восприятие;
- б) деятельность;
- в) мышление;
- г) память;
- д) воображение.

Вариант 2

Задание I. Составьте психологический портрет литературного героя Ильи Обломова из романа И.А. Гончарова «Обломов» (*интроверт-экстраверт, темперамент, характер, воля, мышление, конфликтность, стрессоустойчивость, качества собеседника и слушателя*)

Задание II. Тест.

1. Четыре парня очень сильно влюбились, но безответно, их девушки предпочли других молодых людей. Каждый по-своему отреагировал на это событие

1. Первый: *«Всё равно она будет моей. Ещё неизвестно, сложится ли у них совместная жизнь, а я буду ждать и дождусь»*

2. Второй: *«Всё равно она будет моей. Даже если придётся его убить, я её добьюсь»*

3. Третий: *«Всё равно она будет моей. Если она в моём сердце, значит она моя»*

4. Четвёртый: *«Да и ладно, столько ещё прекрасных девушек вокруг».*

Найдите соответствующие темпераменты для этих людей.

- а) флегматик;
- б) холерик;
- в) сангвиник;
- г) меланхолик

2. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) выяснению;
- б) отражению чувств;
- в) перефразированию;
- г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

3. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются:

- а) безразличными;
- б) неопределёнными;
- в) гармоничными;
- г) противоречивыми.

4. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Как вы думаете?» «Что случится, если ...?» являются:

- а) провокационными;
- б) некорректными;
- в) открытыми;

г) закрытыми

5. Эмоциональное выгорание является следствием

- а) однообразия деятельности, монотонности, бесперспективности;
- б) постоянной загруженности;
- в) неразделённой любви;
- г) частой смены деятельности

6. Отражённые в коре головного мозга свойства воздействующих в данный момент на мозг предметов и явлений окружающего мира – это:

- а) ощущение;
- б) восприятие;
- в) внимание;
- г) память.

7. Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:

- а) заражение;
- б) убеждение;
- в) подражание;
- г) внушение.

8. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:

- а) антипатия;
- б) симпатия;
- в) телепатия;
- г) эмпатия.

9. Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются:

- а) альтернативными;
- б) закрытыми;
- в) открытыми
- г) прямыми

10. Дистантное общение является видом:

- а) опосредованного общения;
- б) непосредственного общения;
- в) невербального общения.

11. Сосредоточенность человека на объектах и явлениях окружающего мира, наиболее значимых для него – это:

- а) мышление;

- б) речь;
- в) воображение;
- г) внимание.

12. Сложный познавательный процесс, благодаря которому человек может запоминать, сохранять и воспроизводить свой прошлый опыт - это:

- а) деятельность;
- б) поступок;
- в) мотив;
- г) действие;
- д) память.

Вариант 3

Задание I. Составьте психологический портрет литературного героя **Родиона Раскольникова** из романа **Ф.М. Достоевского «Преступление и наказание»** (интроверт-экстраверт, темперамент, характер, воля, мышление, конфликтность, стрессоустойчивость, качества собеседника и слушателя)

Задание II. Тест.

1. Четыре человека стояли в очереди за билетом на концерт, и билеты им не достались. 1. Один решил: *«Ну и ладно, послушаю любимого певца в записи, к тому же сэкономил деньги»*. 2. Второй подумал: *«Вот всегда всё заканчивается на мне, зря простоял»*. 3. Третий подумал: *«Ну не беда, может и удастся стрелкнуть у кого-то лишний билетик»*. 4. Четвертый сказал: *«Не я буду, если не попаду на этот концерт»*, и стал пробираться к первым рядам, расталкивая толпу и объясняя, что его билет остался в другой куртке.

Найдите соответствующие темпераменты для этих людей.

- а) меланхолик;
- б) холерик;
- в) сангвиник;
- г) флегматик.

2. Э. Берн выделил три способа поведения:

- 1) родитель;
- 2) ребенок;
- 3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

3.Формой делового общения является:

- а) переговоры;
- б) конфликт;
- в) разногласие;
- г) разговор.

4.Стиль управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:

- а) авторитарным;
- б) либеральным;
- в) ритуальным;
- г) демократическим

5.Анализ и синтез являются видами

- а) стресса;
- б) аффекта;
- в) восприятия;
- г) памяти;
- д) мышления

6. Сложный познавательный процесс, который является высшей формой отражения мозгом окружающего мира:

- а) внимание;
- б) восприятие;
- в) ощущение;
- г) память.

7. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением:

«Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения

8. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям – это:

- а) антипатия;
- б) симпатия;

- в) телепатия;
- г) эмпатия.

9. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

10. Вид слушания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется

выслушиванием:

- а) активным;
- б) пассивным;
- в) внимательным

11. Процесс памяти, результатом которого является закрепление ранее воспринятой информации, называется:

- а) запоминание;
- б) воспроизведение;
- в) сохранение;
- г) забывание

12. Мыслительная операция, в процессе которой выделяются значимые, существенные свойства предметов и явлений называется:

- а) анализ;
- б) синтез;
- в) сравнение;
- г) абстракция;
- д) обобщение;
- е) конкретизация.

Вариант 4

Задание I. Составьте психологический портрет литературной героини **Катерины** из драмы **А.Н. Островского «Гроза»** (*интроверт-экстраверт, темперамент, характер, воля, мышление, конфликтность, стрессоустойчивость, качества собеседника и слушателя*)

Задание II. Тест.

1. Четыре боксёра участвовали в турнире и каждый проиграл бой более сильному сопернику.

1.Первый даже после объявления о поражении пытался наносить удары победителю.

2.Второй, сгорая от стыда и отчаяния, сказал самому себе: «Это мой последний бой, больше никогда не выйду на ринг».

3.Третий сказал: «Это всего лишь спорт, кто-то выигрывает, кто-то проигрывает. Следующий раз мне повезёт больше»

4.Четвёртый уже мысленно выбирал нового тренера, составлял план дальнейших тренировок.

Найдите соответствующие темпераменты для этих людей.

а) флегматик;

б) холерик;

в) сангвиник;

г) меланхолик

2. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*?

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

б) партнер слышит только то, что хочет услышать;

в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

3.К вербальным средствам общения относятся:

а) мимика;

б) жесты;

в) слова;

г) позы.

4.Вид слушания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:

а) активным;

б) внимательным;

в) гармоничным;

г) пассивным.

5. «Я-концепция» - это представление личности:

а) о других людях;

б) о природе;

в) об обществе;

г) о самой себе;

д) о взаимоотношениях людей

6. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффект первичности и новизны»

7. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:

- а) противоречивыми;
- б) безразличными;
- в) неопределенными;
- г) конфликтными

8. Вид общения по вовлеченности людей:

- а) непосредственное;
- б) монологическое;
- в) формальное;
- г) письменное.

9. Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется:

- а) коммуникативный;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной

10. Общение, при котором партнер — средство достижения своих целей, называется:

- а) либеральным;
- б) гуманистическим;
- в) манипулятивным;
- г) демократическим

11. Деловая коммуникация — это:

- а) информационно-целевое общение;
- б) управленческое общение;
- в) предметно-целевое общение;
- г) «зондирующее» общение.

12. Структура психики человека — это:

- а) отношение к себе, отношение к другим людям, атрибутивная проекция;
- б) мотивы, действия, цели;
- в) психические процессы, психические состояния, психические свойства.

Вариант 5

Задание I. Составьте психологический портрет литературного героя Любови Андреевны Раневской из пьесы А.П. Чехова «Вишнёвый сад» (*интроверт-экстраверт, темперамент, характер, воля, мышление, конфликтность, стрессоустойчивость, качества собеседника и слушателя*)

Задание II. Тест.

1. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется:

- а) деловым;
- б) неформальным;
- в) контактным;
- г) дистантным.

2. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

- а) межличностного;
- б) профессионального;
- в) неформального;
- г) неофициального

3. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) авторитет;
- б) внушение;
- в) активность;

4. Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:

- а) критическим;
- б) эмпатическим;
- в) нерелексивным

5. Активное взаимодействие человека со средой, в котором он достигает сознательно поставленной цели – это:

- а) восприятие;
- б) деятельность;
- в) мышление;
- г) память;
- д) воображение.

6. Формой делового общения является:

- а) переговоры;
- б) конфликт;

- в) разногласие;
- г) разговор.

7. Стилъ управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:

- а) авторитарным;
- б) либеральным;
- в) ритуальным;
- г) демократическим

8. Анализ и синтез являются видами

- а) стресса;
- б) аффекта;
- в) восприятия;
- г) памяти;
- д) мышления

9. Сложный познавательный процесс, который является высшей формой отражения мозгом окружающего мира:

- а) внимание;
- б) восприятие;
- в) ощущение;
- г) память.

10. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением:

«Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения

11. Четыре друга организовали совместный бизнес, но быстро прогорели.

Каждый по-своему отреагировал на это событие

1. Первый сказал, что у него уже созрел гениальный план бизнеса, которого ещё не было, и они быстро разбогатеют.

2. Второй утверждал, что они прогорели из-за того, что мало вложили, что надо взять кредит и начать всё сначала

3. Третий сказал: «Давайте не будем торопиться. Пусть каждый составит свой бизнес-план, всё посчитаем, взвесим, а тогда решим, что делать дальше»

4. Четвёртый: «Ну уж нет, с меня хватит, я в этом больше не участвую».

Найдите соответствующие темпераменты для этих людей.

- а) флегматик;
- б) холерик;
- в) сангвиник;
- г) меланхолик

12. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) коммуникативной стороне общения;
- 2) интерактивной стороне общения;
- 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Вариант 6

Задание I. Составьте психологический портрет литературного героя профессора **Преображенского** из повести **М.А. Булгакова «Собачье сердце»** (*интроверт-экстраверт, темперамент, характер, воля, мышление, конфликтность, стрессоустойчивость, качества собеседника и слушателя*)

Задание II. Тест.

1. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:

- а) антипатия;
- б) симпатия;
- в) телепатия;
- г) эмпатия.

2. Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются:

- а) альтернативными;
- б) закрытыми;
- в) открытыми
- г) прямыми

3. Дистантное общение является видом:

- а) опосредованного общения;
- б) непосредственного общения;
- в) невербального общения.

4. Сосредоточенность человека на объектах и явлениях окружающего мира, наиболее значимых для него – это:

- а) мышление;
- б) речь;
- в) воображение;
- г) внимание.

5. Сложный познавательный процесс, благодаря которому человек может запоминать, сохранять и воспроизводить свой прошлый опыт – это:

- а) деятельность;
- б) поступок;
- в) мотив;
- г) действие;
- д) память.

6. К вербальным средствам общения относятся:

- а) мимика;
- б) жесты;
- в) слова;
- г) позы.

7. Вид слушания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:

- а) активным;
- б) внимательным;
- в) гармоничным;
- г) пассивным.

8. «Я-концепция» – это представление личности:

- а) о других людях;
- б) о природе;
- в) об обществе;
- г) о самой себе;
- д) о взаимоотношениях людей

9. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффект первичности и новизны»

10. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:

- а) противоречивыми;

- б) безразличными;
- в) неопределенными;
- г) конфликтными

11. Четыре человека стояли в очереди за билетом на концерт, и билеты им не достались.

1. Один решил: *«Ну и ладно, послушаю любимого певца в записи, к тому же сэкономил деньги».*

2. Второй подумал: *«Вот всегда всё заканчивается на мне, зря простоял».*

3. Третий подумал: *«Ну не беда, может и удастся стрелкнуть у кого-то лишний билетик».*

4. Четвертый сказал: *«Не я буду, если не попаду на этот концерт», и стал пробираться к первым рядам, расталкивая толпу и объясняя, что его билет остался в другой куртке.*

Найдите соответствующие темпераменты для этих людей.

- а) меланхолик;
- б) холерик;
- в) сангвиник;
- г) флегматик.

12. Э. Берн выделил три способа поведения:

- 1) *родитель;*
- 2) *ребенок;*
- 3) *взрослый.*

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

Критерии оценки экзаменационной работы (ответов на экзамене)

Оценка **«отлично»** - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения, выполнены все практические задания.

Оценка **«хорошо»** - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения не в полном объеме, выполнены все практические задания, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты.

Оценка **«удовлетворительно»** - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, сформированы в основном необходимые практические навыки и умения, выполнено большинство практических заданий, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты.

Оценка **«неудовлетворительно»** означает, что теоретическое содержание дисциплины не освоено, не сформированы необходимые практические навыки и умения, выполненные практические задания содержат существенные ошибки и недочеты.