

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Кузбасская государственная сельскохозяйственная академия»
Кафедра гуманитарно-правовых дисциплин

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры
« 11 » 06 2019 г., протокол № 9
Заведующий кафедрой


_____ Н.С.Бондарев
(подпись)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ФТД.В.02 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

для студентов по направлению подготовки бакалавриата
38.03.02 Менеджмент профиль Производственный менеджмент АПК

Разработчик: Степанова Л.А.

Кемерово 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ	3
1.1 Перечень компетенций.....	3
1.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	4
1.3 Описание шкал оценивания.....	6
1.4 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий.....	7
2 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ	9
2.1 Текущий контроль знаний студентов	9
2.2 Промежуточная аттестация	24
2.3 Типовой вариант итогового тестирования.....	20
3 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ	25

1 ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Перечень компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-5 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

1.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть» (З3, У3, В3), расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение изучения дисциплины по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

Таблица 1 – Соответствие этапов (уровней) освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения					Оценочные средства
		1	2	3	4	5	
ОК-5 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Владеть: навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства. В3	Не владеет	Фрагментарное владение 3 навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.	В целом успешное, но не систематическое владение навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства	В целом успешное, но отдельные пробелы владения навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства	Успешное и систематическое владение навыками воспринимать культурные различия, принимать социальные и этические обязательства	Тестирование, собеседование, решение разноуровневых заданий и задач, зачетное тестирование
Третий этап (завершение формирования) Способен воспринимать культурные различия, принимать социальные и этические обязательства	Уметь: самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием психологической терминологии и психологический подходов. У3	Не умеет	Фрагментарное умение самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием психологической терминологии и психологический подходов.	В целом успешное, но не систематическое умение самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием психологической терминологии и психологический подходов.	В целом успешное, но отдельные пробелы умения самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием психологической терминологии и психологический подходов.	Успешное и систематическое умение самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием психологической терминологии и психологический подходов.	Тестирование, собеседование, решение разноуровневых заданий и задач, зачетное тестирование

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения					Оценочные средства
		1	2	3	4	5	
	<p>Знать: основные социально-психологические концепции и соответствующую проблематику.</p> <p>33</p>	Не знает	Фрагментарные знания основных социально-психологических концепций и соответствующей проблематики.	В целом успешные, но не систематические знания основных социально-психологических концепций и соответствующей проблематики.	В целом успешные, но отдельные пробелы знания основных социально-психологических концепций и соответствующей проблематики.	Успешные и систематические знания основных социально-психологических концепций и соответствующей проблематики.	Тестирование, собеседование, решение разноуровневых заданий и задач, зачетное тестирование

Этапы формирования компетенций реализуются в ходе освоения дисциплины, что отражается в тематическом плане дисциплины.

1.3 Описание шкал оценивания

Для оценки составляющих компетенции при **текущем контроле и промежуточной аттестации** используется балльно-рейтинговая система оценок. При оценке контрольных мероприятий преподаватель руководствуется критериями оценивания результатов обучения (таблица 1), суммирует баллы за каждое контрольное задание и переводит полученный результат в вербальный аналог, руководствуясь таблицей 2 и формулой 1.

Таблица 2 – Сопоставление оценок когнитивных дескрипторов с результатами освоения программы дисциплины

Балл	Соответствие требованиям критерия	Выполнение критерия	Вербальный аналог	
1	2	3	4	
5	результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия	85-100% от максимального количества баллов	отлично	зачтено
4	результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 75%) или ответ, содержащий незначительные неточности, т.е. ответ, имеющий незначительные отступления от требований критерия	75-84,9% от максимального количества баллов	хорошо	
3	результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – до 75%) или ответ, содержащий незначительные неточности, т.е. ответ, имеющий незначительные отступления от требований критерия	60-74,9% от максимального количества баллов	удовлетворительно	
2	результат, содержащий неполный правильный ответ, содержащий значительные неточности, ошибки (степень полноты ответа – менее 60%)	до 60% от максимального количества баллов	неудовлетворительно	не зачтено
1	неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия	0% от максимального количества баллов		

Расчет доли выполнения критерия от максимально возможной суммы баллов проводится по формуле 1:

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n m_i k_i}{5 \cdot \sum_{i=1}^n m_i} \cdot 100\% \quad (1)$$

где n – количество формируемых когнитивных дескрипторов;
 m_i – количество оценочных средств i -го дескриптора;
 k_i – балльный эквивалент оцениваемого критерия i -го дескриптора;
 5 – максимальный балл оцениваемого результата обучения.

Затем по таблице 2 (столбец 3) определяется принадлежность найденного значения A (в %) к доле выполнения критерия соответствующий ему вербальный аналог.

Вербальным аналогом результатов зачета являются оценки «зачтено / не зачтено», экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые заносятся в экзаменационную (зачетную) ведомость (в то числе электронную) и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат, а второй хранится на кафедре.

В случае неявки студента на зачет в экзаменационной ведомости делается отметка «не явился».

1.4 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Свой фактический рейтинг студент может отслеживать в системе электронного обучения Кузбасской ГСХА (журнал оценок) <http://moodle.ksai.ru/course/index.php?categoryid=2682>. При возникновении спорной ситуации, оценка округляется в пользу студента (округление до десятых).

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины (или её части). Форма промежуточной аттестации по дисциплине зачет.

Итоговая оценка определяется на основании таблицы 2.

Организация и проведение промежуточной аттестации регламентируется внутренними локальными актами и проводится в форме компьютерного тестирования.

Зачетное тестирование

Вариант зачетного теста состоит из 20 тестовых заданий, отражает знания, умения, навыки, которые необходимо проверить по формируемым компетенциям ОК-5 (Уровень 3), формируется из базы тестовых заданий по принципу случайной выборки непосредственно перед проведением аттестации с параметрами, указанными в таблице. Время тестирования 40 минут.

Таблица – Параметры формирования варианта теста

Компетенция, уровень сформированности	Количество вопросов для проверки уровня сформированности компетенции			
	Всего	Знать	Уметь	Владеть
ОК-5 Уровень 3	18	8	6	4
Всего	18	8	6	4

Зачетное тестирование проводится в день зачета в формате компьютерного тестирования в системе электронного обучения <http://moodle.ksai.ru/course/view.php?id=5923>.

Для проведения тестирования выделяется аудитория, оснащенная компьютерами с доступом в сеть интернет. В ходе выполнения теста использование конспектов лекций, методической литературы, мобильных устройств связи и других источников информации запрещено. Результаты студента, нарушившего правила проведения зачетного тестирования, аннулируются. Студенты имеют право делать черновые записи только на черновиках выданных преподавателем, при проверке черновые записи не рассматриваются.

Проверка теста выполняется автоматически, результат сообщается студенту сразу после окончания тестирования.

Итоговый тест состоит из 18 вопросов, скомпонованных случайным образом. Время тестирования 36 минут.

Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

2 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

2.1 Текущий контроль знаний студентов

Раздел 1. Теоретические аспекты психологии делового общения

Тема 1. Введение: Предмет и задачи психологии делового общения. Общение как социально-психологическая проблема

Вопросы для собеседования

1. Определение понятия "общение".
2. Структура и средства общения.
3. Характеристика и содержание общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Предмет и задачи психологии делового общения/

Разноуровневые задания и задачи

Задание 1. Выделите элементы коммуникативного процесса.

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

Задание 2. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцерова соната» [100, т. 12, с.148]).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В. Гоголь «Невский проспект» [27, т. 1, с.463]).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе – за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С. Пушкин «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Задание 3. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, – рявкнул через плечо Грейсон.

- Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, – потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью.

- Я – ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, – объяснила она.

- Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? – заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, – выпалил Грейсон.

- Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе.

Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед (М. Палмер)

Раздел 2. Практические аспекты психологии делового общения

Тема 2. Деловое общение, его виды и формы.

Барьеры общения и мотивы поведения

Вопросы для собеседования

1. Деловое общение, его виды и формы.
2. Понятие барьеров общения.
3. Основные виды барьеров в общении.
4. Барьеры коммуникации: семантический, логический, фонетический, личностный.
5. Барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер.

6. Барьеры понимания и восприятия: эстетический барьер, социальный барьер, барьер отрицательных эмоций, барьер установки, барьер «двойника».

Разноуровневые задания и задачи

Задание 1. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 2. Ответьте на вопросы теста

Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы:

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.
20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Задание 3. Какие формы делового общения вы чаще всего используете в своей деятельности? Почему?

Задание 4. Какие формы делового общения наиболее эффективны в работе современного руководителя фирмы? Почему?

Задание 5. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Задание 6. Решить ситуацию:

Ситуация 1. В Ваш «дружный» коллектив приходит «новичок». Он считается прекрасным специалистом и его качества соответствуют большинству наилучших качеств менеджера. С течением времени это подтверждается, но выясняется, что при выполнении срочных заданий, требующих высокой организованности и пунктуальности, качество его работы снижается. Вы приглашаете его на беседу и говорите: ...

Тема 3. Психологические аспекты переговорного процесса. Деловое общение в рабочей группе

Вопросы для собеседования

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
3. Выслушивание партнера как психологический прием.
4. Техника и тактика аргументирования.
5. Формирование переговорного процесса.
6. Национальные стили ведения деловых переговоров.
7. Социально-психологические особенности рабочей группы. Проблема профессиональной зрелости рабочей группы.
8. Типы взаимоотношений в коллективе.
9. Проблема выбора оптимального поведения руководителя.

10. Морально-психологический климат и его динамика.
11. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности - адаптация, коммуникация, идентификация и интеграция.
12. Классификация психотипов личностей в рабочей группе.
13. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива.

Разноуровневые задания и задачи

Задание 1. Решить ситуации:

Ситуация 1. Вы делите кабинет с коллегой, который (в отличие от Вас) не способен поддерживать на рабочем месте порядок. Но именно здесь Вы вынуждены принимать всех клиентов. Как Вы скажете ему об этом?

Ситуация 2. Вам нужно подписать контракт о сотрудничестве с известной фирмой. При этом Вам нужно обсудить с руководителем фирмы все стороны контракта, чтобы убедить его в заключении контракта. Ознакомившись с правилами убеждения делового партнера, разыграйте эту ситуацию по ролям.

Ситуация 3. Вам нужно подписать контракт о сотрудничестве с известной фирмой. При этом Вам нужно обсудить с руководителем фирмы все стороны контракта, чтобы убедить его в заключении контракта. Ознакомившись с правилами убеждения делового партнера, разыграйте эту ситуацию по ролям.

Ситуация 4. В персональном менеджменте известны приемы убеждающего воздействия. Охарактеризуйте каждый пункт, приведите примеры их использования. Докажите эффективность их применения в той или иной ситуации.

Ситуация 5. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 6. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 7. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Как Вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 8. Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает

«закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

Тема 4. Психологические особенности публичного выступления

Вопросы для собеседования

1. Докажите важность создания благоприятного психологического климата во время переговоров.
2. Выслушивание партнера как психологический прием.
3. Техника и тактика аргументирования.
4. Влияние обстоятельств на формирование переговорного процесса.
5. Национальные стили ведения переговоров (Япония, Китай, Франция, Англия, США и др. на выбор).

Разноуровневые задания и задачи

Задание 1. Произнести монолог на заданную тему.

Оценивается полнота освещения проблемы, правильность построения фраз, использование по возможности культурологического материала, а также выразительность и корректность языковых средств.

Вопросы для размышления (на выбор).

1. Выскажите свою точку зрения о молодежной культуре. Есть ли она? Занимает ли молодежная культура особое положение в современном обществе нашей страны?
2. Говорят, кто ни о чем ни спрашивает, тот никогда ничему не научится. Вы считаете правильным это утверждение? Аргументируйте свой ответ, подтвердите его фактами и примерами из жизни.
3. По итогам социологического опроса, проведенного в России, большинство школьников старших классов назвали наркотики чумой двадцать первого века. Согласны ли вы с этим? Аргументируйте свой ответ.
4. В средствах массовой информации часто затрагивается тема безответственного отношения человека к природе. Скажите, насколько эта тема оправдана и злободневна? Что может и должна сделать молодежь для защиты природы?
5. Зачастую среди сверстников возникают определенные проблемы во взаимоотношениях. В чем они проявляются, и, каким образом Вы пытаетесь их решить? Поделитесь своим опытом.
6. На Востоке говорят: «Ученик, который учится без желания – это птица без крыльев» Согласны ли Вы с этим афоризмом? Аргументируйте свою точку зрения.
7. Представьте себе. Что Вы и ваши друзья оказались на необитаемом острове. Какие законы и правила общественного поведения Вы приняли бы в первую очередь, чтобы отношения друг с другом были бесконфликтными?
8. Как вы считаете, должны ли дети зарабатывать деньги? Если да, то, каким образом, когда и для чего? Аргументируйте свою точку зрения.

9. Один древний философ утверждал, что от правильного воспитания детей зависит благосостояние всего народа. Попробуйте объяснить, что такой правильное воспитание. КА вы это понимаете?

10. Великий философ и врач Авиценна считал, что безделье и праздность не только рожают невежество, но и являются причинами многих болезней. Согласитесь или опровергните данное утверждение.

11. Многие молодые люди любят путешествовать. В каких зарубежных странах Вам бы хотелось побывать? Почему? Где Вы уже были? Какую туристическую программу составили бы Вы, отправляясь, например, в Англию?

12. Большинство молодых людей в поисках своего жизненного пути ориентируются на кумиров. А кого Вы видите в этом качестве? Почему? Есть ли разница между идеалом и кумиром?

13. Говорят, что книги являются учителями жизни. Есть ли у Вас книга, которая действительно, сыграла важную роль в вашем становлении личности? Расскажите о ней.

14. Герои вчерашних дней и герои нашего времени. Кто они? Герои были, есть и будут всегда, или...? Аргументируйте свою точку зрения.

15. Что, по-вашему, лучше: сладкая ложь или горькая правда? Покажите на примерах правоту одного из данных сочетаний?

16. Каким Вы видите свой город через двадцать лет? Изменится ли что-либо за это время? Ваш прогноз - пессимистический или оптимистический? Почему?

17. За последние 2-3 года много говорят о новейших электронных технологиях в медицине. Как вы считаете, в чем достоинства и недостатки их внедрения?

Задание 2. Выполните упражнения.

Упражнения на развитие дикции

Упражнение 1. Дыхательное упражнение Исходное положение: стоя, руки опущены вдоль тела, ноги на уровне плеч. Расслабьтесь. Вдохните медленно через нос, как будто к чему-то прислушиваясь. По окончании вдоха грудь должна быть высоко приподнята, а живот и диафрагма напряжены и втянуты. Задержите дыхание, а затем медленно выдыхайте по обратной схеме: грудь – диафрагма – живот.

Для выполнения упражнения надо сосредоточиться и мысленно контролировать последовательность дыхания, пока процесс не станет автоматическим и будет снимать сонливость и усиливать бодрость.

Упражнение 2. Для губ

Мышцы губ и языка обычно плохо развиты. Многие люди говорят, не шевеля губами, почти не двигая нижней челюстью, чуть приоткрыв рот.

Возьмите в руки зеркальце, посмотрите в него и сформируйте губами хоботок, будто вы хотите кого-то поцеловать на дальнем расстоянии, а теперь ослепительно улыбнитесь, сильно растягивая губы и обнажая зубы, изображая из себя кинозвезду. Выполните это упражнение 10 раз, попеременно формируя хоботок и улыбку.

Упражнение 3. Для губ

Глядя в зеркало, зафиксируйте хоботок, а затем поднимите его вверх, опустите вниз. Подбородок и нижняя челюсть должны быть неподвижны. Добиться этого совсем не просто. Тут нужна выдержка и терпение. Прodelайте упражнение 10 раз. Не торопитесь, медленно поднимите хоботок вверх, медленно вниз. Это нелегко, но, когда вы освоите эти упражнения – улучшится ваша дикция.

Упражнение 4. Для языка

Кончиком языка упритесь в щеку и растяните ее, а затем другую, словно вы во рту катаете конфету. Прodelайте это упражнение 10 раз. Чувствуете, как сильно устал язык, потому что сопротивляются щеки.

Упражнение 5. Для языка

Упритесь кончиком языка изнутри в верхнюю губу, а теперь в нижнюю, снова в верхнюю, в нижнюю. И так 10 раз. Сделайте несколько жевательных движений для снятия напряжения.

Упражнение 6

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:

ПУ ПО ПА ПЭ ПИ ПЫ

БУ БО БА БЭ БИ БЫ

КУ КО КА КЭ КИ КЫ

ГУ ГО ГА ГЭ ГИ ГЫ

Каждый звук произносится на новом вдохе и выдохе. Упражнение нужно повторить 5 раз. Вы должны ощущать, что все звуки звучат четко и голосовые связки не устают, то есть нет ощущения, что в горле «першит».

Упражнение 7

Это дикционное упражнение выполняется точно таким же образом, но на одном выдохе вы должны «выстрелить» два слога:

ПУ-БУ ПО-БО ПА-БА

ПЭ-БЭ ПИ-БИ ПЫ-БЫ

КУ-ГУ КО-ГО КА-ГА

КЭ-ГЭ КИ-ГИ КЫ-ГЫ

СУ-СО-СА-СЭ-СЫ-СИ

Упражнение 8

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:

РЛУ РЛО РЛА РЛЭ РЛИ РЛЫ

ЛРУ ЛРО ЛРА ЛРЭ ЛРИ ЛРЫ

РЛУ-ЛРУ РЛО-ЛРО РЛА-ЛРА РЛЭ-ЛРЭ

РЛИ-ЛРИ РЛЭ-ЛРЫ

КПУ КПО КПА КПЭ КПИ КПЫ

ПКТУ-ТПКУ ПКТО-ТПКО ПКТА-ТПКА

ПКТЭ-ТПКЭ ПКТИ-ТПКИ ПКТЫ-ТПКЫ

ДБГУ-БГДУ ДБГО-БГДО ДБГА-БГДА

ДБГЭ-БГДЭ ДБГИ-БГДИ ДБГЫ-БГДЫ

Упражнение 9

Тщательно артикулируя каждую букву, надо медленно по складам прочитать:

О-т т-о-п-о-т-а к-о-п-ы-т п-ы-л-ь п-о п-о-л-ю л-е-т-и-т.

Прочитайте медленно несколько раз, пока не почувствуете, что можете медленно прочитать скороговорку без запинки. Затем прочитайте скороговорку с такой скоростью, с какой вы обычно говорите. Убедитесь, что вы можете произнести текст уверенно. Увеличьте скорость. А теперь еще больше. А теперь произнесите скороговорку на пределе своих возможностей. Получается?

Задание 3. Решить ситуации:

Ситуация 1. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуация 2. На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите: ...

Тема 5. Невербальные особенности в процессе делового общения

Вопросы для собеседования

1. Науки изучающие невербальные средства общения.
2. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
3. Проксемические особенности невербального общения.
4. Визуальный контакт.
5. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
6. Межнациональные различия невербального общения.

Разноуровневые задания и задачи

Задание 1. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5. Применяя полученные знания из «языка жестов и телодвижений», перечислите визуальные признаки следующих эмоциональных переживаний:

- заинтересованность;
- превосходство;
- подчеркнутая официальность;
- сомнение;
- принятие решения;
- критическое восприятие происходящего.

Задание 6. «Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

- расстегнут пиджак;
- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
- сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
- голова слегка наклонена набок;
- медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
- прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
- прикрывает рот во время слушания;
- старается не смотреть на Вас.

Дайте им подробную характеристику.

Задание 7. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий:

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задание 8. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Тема 6. Спор, дискуссия, полемика. Их происхождение и психологические особенности

Вопросы для собеседования

1. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
2. Парирование замечаний собеседников.
3. Психологические приемы влияния на партнера.

4. Понятия и психологические особенности спора.
5. Понятия и психологические особенности дискуссии.
6. Понятия и психологические особенности полемики.

Разноуровневые задания и задачи

Задание 1. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

Задание 2. Решить ситуации:

Ситуация 1. Для получения более точной картины о рынке труда Вы обзваниваете ряд фирм Вашего города. Вы звоните на фирму, опубликовавшую объявление о потребности в кадрах или конкурсном отборе кандидатов. Вам необходимо получить нужные сведения о фирме, но секретарь не дает Вам полную информацию о фирме, а больше интересуется Вашими профессиональными и личными характеристиками. Вы говорите: ...

Ситуация 2. Вы являетесь свидетелем дискуссии двух своих коллег. Один из них утверждает, что при его работе (большая загруженность, частые территориальные перемещения, высокая интенсивность труда) заниматься своим здоровьем просто некогда, а его «высокомобильный» характер труда с излишком восполняет недостаток физических упражнений. Согласитесь ли Вы с подобной позицией?

Тема 7. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов. Способы и приемы психической саморегуляции и предупреждения стрессов.

Вопросы для собеседования

1. Природа и сущность социальных конфликтов. Динамика конфликтов.
2. Типология конфликтов. Виды социальных конфликтов.
3. Способы предупреждения конфликтов. Способы разрешения конфликтов.
4. Психологическая характеристика стресса. Стадии стресса.
5. Способы и приемы психической саморегуляции.
6. Саморегуляция мышечного тонуса. Саморегуляция ритма дыхания.
7. Идеомоторная тренировка. Медитация. Аутогенная тренировка.

Разноуровневые задания и задачи

Задание 1. Студенты делятся на тройки: двое подчиненных и их руководителя. Каждой из групп необходимо инсценировать ситуацию конфликтного взаимодействия, столкновения интересов. Задача руководителя – психологически грамотно урегулировать конфликт. Задача подчиненных отстаивать свои интересы.

Перечень ситуаций для проигрывания:

1. Ситуация служебного разбирательства по поводу того, кто допустил халатность и подлежит увольнению.

2. Ситуация конфликта из-за путевки в санаторий, которая должна достаться только одному из подчиненных.

3. Ситуация служебного разбирательства частых межличностных конфликтов двух сотрудниц в отделе.

4. Ситуация продвижения по службе одного из двух новых сотрудников.

5. Ситуация в которой необходимо выработать решение кто останется выполнять сверхурочную работу.

После каждой инсценировки следует коллективное обсуждение на предмет управленческой грамотности принятого решения, ошибок и сильных сторон коммуникации и рассматриваются другие альтернативы выхода из конфликтной ситуации.

Задание 2. Решить ситуации:

Ситуация 1. В стрессовых ситуациях Вы обычно тратите много сил, чтобы удержаться от эмоционального перенапряжения и контролировать себя. Но есть сферы, где Вы должны постоянно излучать спокойствие, уверенность, любовь и тепло. Как Вы управляете своими эмоциями? Что для Вас является отдушиной?

Ситуация 2. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Как Вы справитесь со своими эмоциями в этой ситуации? Предложите 4 – 6 практических рекомендаций.

Тема 8. Имидж делового человека. Этика и этикет делового общения

Вопросы для собеседования

1. Понятие «имидж», его свойства и виды.
2. Выбор модели поведения. Критерии правильного выбора модели поведения.
3. Внешний облик, тактика общения. Первое впечатление, произведенное в первые минуты знакомства.
4. Создание положительного имиджа, выявление положительных внутренних и внешних качеств человека. Специалисты по созданию имиджа. Внешний вид делового человека - фактор успеха.
5. Деловой этикет и протокол. Этика делового общения.
6. Процесс развития визитных карточек как элементов делового общения. Создание хорошего делового имиджа.
7. Рекомендации по формированию имиджа делового человека. Специфика деловых и рабочих костюмов для женщины и мужчины. Правила подбора костюма, рубашки, галстука, ботинок и носков.

Разноуровневые задания и задачи

Задание 1. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6.

I вариант.

Создать образ деловой женщины для встречи с выгодными клиентами. Утром она встречает клиентов в аэропорту и сопровождает их в гостиницу. После обеда назначена встреча с клиентами в центральном офисе компании, где состоятся деловые переговоры и подписание документов. На вечер назначен торжественный ужин в ресторане, в честь подписания контракта.

Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Новосибирск.

Время года: весна, апрель

Место работы: крупная компания, занимающейся поставками нефти.

Возраст: 28 лет

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 83 см.
- Размер одежды 52.
- Блондинка, длинные волосы
- Голубые глаза

Составляющие для образа:

- Верхняя одежда (необходимо сопровождать клиентов по городу);
- Одежда для деловых переговоров в офисе;
- Обувь;
- Украшения, аксессуары;
- Прическа;
- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для ужина в ресторане.

II вариант.

Создать образ деловой женщины для встречи с партнерами.

Утром она встречает партнеров у дверей здания, сопровождает в офис и там подробно рассказывает о работе своей туристической фирмы.

После деловой беседы сотрудница и партнеры выбирают несколько объектов, которые договариваются посетить в течение следующего дня.

На следующий день состоится встреча в ходе, которой необходимо посетить несколько туристических объектов, составить совместный план работы, а вечером в офисе в торжественной обстановке подписать деловое соглашение о сотрудничестве. Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Краснодар.

Время года: лето, июль

Место работы: крупная туристическая фирма

Возраст: 22 года

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 61 см
- Размер одежды 42
- Брюнетка
- Карие глаза

Составляющие для образа:

- Одежда для деловой беседы в офисе;
- Обувь;
- Украшения, аксессуары;
- Прическа;
- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для посещения туристических объектов;
- Одежда (и другие элементы) для торжественного подписания делового соглашения о сотрудничестве.

Используемое оборудование и материалы: бумага, цветные фломастеры, маркеры.

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомиться с исходными данными задания;
2. Выполнение задания;
3. Защита выполненного задания.

Оформление отчета:

1. Наименование и цель работы.
2. Ответы на контрольные вопросы.
3. Наглядные изображения.

Форма защиты выполненной работы: устные ответы на контрольные вопросы. Рассказ о составляющих образа делового человека, согласно предоставленному заданию.

Задание 7. Прочтите отрывок, герои которого – врачи, спасшие безнадежную пациентку, – собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары

подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, – это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару. ...

Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз. ..

Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения (М. Палмер).

2.2 Промежуточная аттестация

Вопросы к зачету

1. Проблема психологии делового общения в истории философской и психологической мысли.
2. Психология делового общения. Виды, функции.
3. Особенности проявления перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон в деловом общении.
4. Барьеры, возникающие при деловом общении, их выявление и устранение.
5. Психология восприятие и понимание партнера по деловому общению.
6. Психологические механизмы социальной перцепции. Первое впечатление и точность интерпретации.
7. Ошибки, возникающие при построении образа партнера по деловому общению.
8. Роль стереотипов в понимании других людей. Чувства и эмоции в деловом общении.
9. Речевая культура делового человека.
10. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору.
11. Психологические особенности эффективного слушания. Обратная связь в деловом общении.
12. Постановка вопросов и техника ответов на них.
13. Место и функции невербальной коммуникации в деловом общении
14. Деловой разговор. Ведение деловой беседы. Подготовительные мероприятия.
15. Деловая беседа по телефону. Ведение делового телефонного разговора.
16. Деловое совещание. Ведение делового совещания. Подготовка к проведению делового совещания.

17. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор и т.д. Организация и ведение дискуссий.
18. Деловые переговоры.
19. Публичная речь.
20. Подготовка и проведение пресс-конференций.
21. Психологическая характеристика конфликтного поведения в деловом общении. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
22. Источники и причины конфликтов в процессе делового общения.
23. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы позитивного разрешения конфликтов с деловыми партнерами.
24. Сущность и виды самопрезентации. Имидж делового человека как механизм влияния на эффективность делового общения.
25. Понятие манипуляции в деловом общении. Механизмы психологической защиты от манипуляции.
26. Этикет делового человека.
27. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.
28. Социометрический подход к исследованию межличностных отношений в группе.
29. Коммуникативные техники и способности, помогающие понять собеседника. Роль рефлексии в понимании. Эмпатическое слушание. Техника парафразы. Техника резюмирования.
30. Активное слушание как психологический прием.

Типовой вариант зачетного тестирования

Вариант 1

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 УЗ

1. Процесс уподобления себя другому, отождествления себя с другими называется
 - а) идентификация;
 - б) стереотипизация;
 - в) конформизмом;
 - г) казуальная атрибуция.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 ЗЗ

2. Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, называется
 - а) общением;
 - б) социумом;
 - в) привязанностью;
 - г) рефлексией.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 У3

3. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле руководства
- а) демократическом;
 - б) авторитарном;
 - в) либеральном;
 - г) попустительском.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 У3

4. Коммуникативная сторона общения состоит в:
- а) организации взаимодействия между индивидами;
 - б) обмене информацией между людьми;
 - в) процессе восприятия друг друга партнерами по общению;
 - г) установлении взаимопонимания.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 У3

5. Интерактивная сторона общения состоит в:
- а) организации взаимодействия между индивидами;
 - б) обмене информацией между людьми;
 - в) процессе восприятия друг друга партнерами по общению;
 - г) установлении взаимопонимания.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 У3

6. Перцептивная сторона общения состоит в:
- а) организации взаимодействия между индивидами;
 - б) обмене информацией между людьми;
 - в) процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установлении взаимопонимания;
 - г) сочувствии партнеру.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 У3

7. Уподобление себя другому, предположение о внутреннем состоянии партнера по общению, называется:
- а) подражание;
 - б) идентификация;
 - в) эмпатия;
 - г) нет правильного ответа.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 В3

8. С помощью какого психологического механизма можно объяснить поведение болельщиков на футбольном матче?
- а) внушение;
 - б) заражение;
 - в) подражание;
 - г) нет правильного ответа.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 ЗЗ

9. К коммуникативным барьерам общения относят

- а) некомпетентность;
- б) неумение слушать;
- в) неумение выражать мысли;
- г) все ответы верны.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 ЗЗ

10. Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению называется

- а) деловая беседа;
- б) деловые переговоры;
- в) деловые совещания;
- г) публичные выступления.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 ВЗ

11. Американский стиль ведения переговоров характеризуется

- а) члены делегации относительно самостоятельны при принятии решений по сравнению с членами делегаций из других стран;
- б) члены делегации менее свободны и самостоятельны при принятии окончательных решений;
- в) механизм принятия решений предполагает довольно сложный и длительный процесс согласования и утверждения тех или иных положений;
- г) одним из важнейших элементов на переговорах является установление доверия между партнерами.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 ВЗ

12. Французский стиль ведения переговоров характеризуется:

- а) обычно избегают официальных обсуждений вопросов один на один, стараются сохранить на переговорах свою независимость;
- б) довольно настойчиво стремятся реализовать свои цели на переговорах, любят торговаться, часто применяют пакетную тактику решения вопросов;
- в) в значительной степени ориентируются на людей с более высоким статусом (как официальным, так и неофициальным) и на партнеров, которые выражают им симпатии;
- г) во время официальных встреч стремятся по возможности подробнее обсудить проблемы с партнером.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 ЗЗ

13. Уделяют много внимания развитию личных отношений с партнером, стараются избегать столкновений и долгих обсуждений, на уступки отвечают

тем же, решение принимается после длительных согласований, чувствительны к общественному мнению – это

- а) американский стиль ведения переговоров;
- б) китайский стиль ведения переговоров;
- в) арабский стиль ведения переговоров;
- г) японский стиль ведения переговоров.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 В3

14. Ожидание, с помощью невербальных средств общения выражается:

- а) вытягиванием указательного пальца вдоль виска;
- б) прикладыванием руки к груди;
- в) постукиванием пальцами по столу;
- г) нет правильного ответа.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 З3

15. Изучает расположение людей в пространстве при общении

- а) такесика;
- б) проксемика;
- в) жестика;
- г) нет правильного ответа.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 З3

16. К приемам активного слушания относят

- а) сочувственное молчание;
- б) парафраз;
- в) поддакивание;
- г) все ответы верны.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 З3

17. Податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, называется

- а) нонконформизм;
- б) конформность;
- в) слабохарактерность;
- г) все ответы верны.

Тестовые задания для проверки компетенции ОК-5 З3

18. Открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций называется

- а) конфликтная ситуация;
- б) инцидент;
- в) конфликт;
- г) нет правильного ответа.

Ключ: 1-а 2-а 3-а 4-б 5-а 6-в 7-б 8-б 9-г 10-а 11-а 12-а 13-г 14-в 15-б 16-г 17-б 18-в

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

Оценка знаний по дисциплине проводится с целью определения уровня освоения предмета, включает: собеседование; проверка решение разноуровневых задач и заданий; тестирование.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от соответствия критериям таблицы 1.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы студента ведется:

- 1) преподавателем – оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме;
- 2) группой – в ходе обсуждения представленных материалов;
- 3) студентом лично – путем самоанализа достигнутого уровня понимания темы.

По дисциплине предусмотрены формы контроля качества подготовки:

- текущий (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);
- промежуточный (оценивается уровень и качество подготовки по конкретным разделам дисциплины).

Результаты текущего и промежуточного контроля качества выполнения студентом запланированных видов деятельности по усвоению учебной дисциплины являются показателем того, как студент работал в течение семестра. Итоговый контроль проводится в форме промежуточной аттестации студента – зачета.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины, промежуточная аттестация обучающихся – оценивание результатов обучения по дисциплине, в том числе посредством испытания в форме зачета.

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе ее изучения. Последняя представляется в балльном исчислении согласно таблице 2.

Преподаватель проверяет правильность выполнения студентом разноуровневых задач и заданий, реферата, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью собеседования или тестирования. Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. К зачету допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации.