

Кафедра

связей с общественностью

Б1.О.13

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА)

Учебная дисциплина

Общая коммуникационная подготовка

По направлению подготовки

09.03.03 «Прикладная информатика»

Профиль (программа
бакалавриата)

Прикладная информатика в цифровой экономике

Форма обучения

Очная

Оценочные материалы (средства) дисциплины рассмотрены и
утверждены на заседании кафедры связей с общественностью

Протокол заседания № 11 от «05» июня 2026 г.

Заведующий кафедрой Шнякина Юлия Равильевна

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	4
3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	16
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	18
5. ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	23
6. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	32

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы (средства) сформированы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 19.09.2017 №922, и учебного плана направления подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика», профиль «Прикладная информатика в цифровой экономике» (программа бакалавриата). В соответствии с матрицей компетенций основной профессиональной образовательной программы «Прикладная информатика в цифровой экономике» в процессе обучения по дисциплине «Общая коммуникационная подготовка» происходит формирование закрепленных за дисциплиной компетенций обучающихся. Оценка сформированности компетенций на каждом этапе обучения происходит через оценку планируемых результатов обучения по дисциплине (знаний, умений, навыков).

Результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этапы формирования компетенции (семестры, темы)	Оценочные средства
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет свою роль в команде и способы организации собственной деятельности.	Знать: о сущности коммуникации, ее роль в деловой сфере общественных отношений; технологии эффективного ведения межличностных, групповых и организационных коммуникаций Уметь: организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами. эффективно взаимодействовать для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие	Тема 11. Разновидности коммуникаций. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации Тема 12. Коммуникативные процессы Тема 13. Коммуникаторы и коммуниканты в системе социальной коммуникации	Устный опрос по темам 11,12, 13; Участие в дискуссии по темам 11-13; Практическая работа по темам 11-13

		организации Владеть: основными методами межличностных, групповых и организационных коммуникаций, навыками достижения коммуникативных целей		
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государстве нном языке Российской Федерации и иностранно м (ых) языке (ах)	УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Знать: основные положения теории коммуникации Уметь: анализировать тенденции развития общественных и государственных институтов. Владеть: - навыками анализа тенденций развития общественных и государственных институтов.	Тема 1. Графические приемы передачи информации Тема 2. Язык визуального сообщения Тема 3. Методы и способы анализа визуального сообщения Тема 10. Исторические вехи возникновения, развития коммуникации и становления коммуникологии	Устный опрос по темам 1,2,3,10; Участие в дискуссии по темам 1-3; Практическая работа по теме10

2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ И/ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Устные опросы

Вопросы для проведения устного опроса

Тема 1. Графические приемы передачи информации

1. Понятие передачи информации.
2. Виды способов передачи информации.
3. Особенности графических способов передачи информации.
4. Графика как способ передачи информации.

Тема 2. Язык визуального сообщения

1. Понятие визуального сообщения.
2. Способы и приёмы визуального сообщения.
3. Использование визуального сообщения.
4. Ошибки в использовании визуальных сообщений.

Тема 3. Методы и способы анализа визуального сообщения

1. Необходимость анализировать информацию визуального сообщения.
2. Способы анализа визуального сообщения.
3. Визуальное восприятие как способ анализа визуального сообщения.
4. Трудности при анализе визуальных сообщений.

Тема 4. Проектирование целевого и адресного воздействия с помощью визуального сообщения

1. Способы воздействия через визуальные сообщения.
2. Приёмы ошибочного воздействия через визуальные сообщения.

Подготовка и выступление с докладами

Темы для подготовки докладов

Тема 1. Графические приемы передачи информации

1. Определение понятия «коммуникация».
2. Роль коммуникации в жизни человека.
3. Принципы коммуникации.
4. Возможности коммуникации.
5. Виды коммуникации, их особенности.
6. Базовая схема коммуникации и её особенности.

Тема 2. Язык визуального сообщения

1. Понятие визуального сообщения.
2. Способы и приёмы визуального сообщения.
3. Использование визуального сообщения.
4. Ошибки в использовании визуальных сообщений.

Тема 3. Методы и способы анализа визуального сообщения

1. Необходимость анализировать информацию визуального сообщения.
2. Способы анализа визуального сообщения.
3. Визуальное восприятие как способ анализа визуального сообщения.
4. Трудности при анализе визуальных сообщений.

Тема 4. Проектирование целевого и адресного воздействия с помощью визуального сообщения

1. Способы воздействия через визуальные сообщения.
2. Приёмы ошибочного воздействия через визуальные сообщения.

Тема 6. Формы текстов

1. Виды текстов по содержанию.

2. Типы текстов.
3. Предназначенность каждого типа текста.
4. Определение понятия «формат текста».
5. Виды форматов теста.

Критерии оценивая докладов и выступлений:

1. оценка «*отлично*» выставляется студенту, если доклад полностью раскрывает тему, структура доклада логично выстроена, обучающийся хорошо ориентируется в материале и текст доклада, в основном, рассказывает (а не читает), отвечает на дополнительные вопросы; сопровождающая доклад презентация выполнена в соответствии с требованиями и дополняет доклад, докладчик уложился в регламент, текст доклада оформлен в соответствии с требованиями;
2. оценка «*хорошо*» выставляется студенту, если доклад в целом раскрывает тему, но остаются не освещенные стороны вопросы, не на все дополнительные вопросы обучающийся может дать ответ; структура доклада логично выстроена, текст доклада обучающийся, в основном, рассказывает (а не читает); презентация выполнена в соответствии с требованиями, но есть ряд замечаний по ее оформлению, доклад и презентация дополняют друг друга, докладчик уложился в регламент;
3. оценка «*удовлетворительно*» выставляется студенту, если его доклад не раскрывает тему в достаточной мере, не отвечает на дополнительные вопросы; к оформлению доклада много замечаний; презентация выполнена не по требованиям, доклад дублирует презентацию, а не дополняет ее, студент не укладывается в регламент или наоборот;
4. оценка «*неудовлетворительно*» выставляется студенту, если доклад отсутствует или доклад совсем не раскрывает тему, не оформлен по требованиям; отсутствует презентация или презентация не соответствует более половины требованиям.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОЦЕНКА ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЧЕТЕ С ОЦЕНКОЙ

Список вопросов для подготовки к зачету с оценкой

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Определяет свою роль в команде и способы организации собственной деятельности.

Обучающийся знает: основные положения теории коммуникации

1. Объект и предмет теории коммуникации.
2. Соотношение предмета теории коммуникации с предметными областями смежных наук.
3. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
4. Общее понимания коммуникации. Обыденное содержание понятия. Дедуктивный подход.
5. Понятие и типология коммуникативных действий.
6. Понятие и типология коммуникативных актов.
7. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.

8. Типология социальных коммуникаций по критерию соотношения типов источника и получателя.
9. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, дополнительным критериям.
10. Модель социальной коммуникации Шеннона-Вивера.
11. Модель социальной коммуникации Вестли-Маклина.
12. Модель социальной коммуникации Ньюкомба.
13. Трансакционная модель социальной коммуникации.
14. Понятие и структура знака. Модели Фреге, Соссюра и Огдена – Ричардса.
15. Понятие и структура знака. Модель Пирса. Понятия значения, имени. Смысловое и экспрессивное значение знака.
16. Свойства и характеристика знаков.

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)

УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации

Обучающийся знает: принципы и технологии влияния на целевую аудиторию (пропаганда, агитация, манипуляция, работа со стереотипами и ценностями) через создание рекламных текстов различной тематики.

1. Прагматика. Подходы Морриса и Грайса.
2. Понятие переговоров, стадии процесса переговоров.
3. Этапы ведения переговоров.
4. Виды вопросов.
5. Планирование переговорного процесса. Основные мероприятия плана подготовки и методы подготовки к переговорам.
6. Тактические приёмы, которые можно использовать в переговорном процессе.
7. Методики для переговорного процесса.
8. Понятия «позиция» и «пропозиция» на переговорах и основные требования к формулировке позиций и пропозиций на переговорах.
9. Виды позиций сторон в переговорном процессе.
10. Раскройте различие в понятиях «позиции» и «интересы».
11. Особенности поведения на разных этапах в переговорном процессе.
12. Невербальные техники ведения переговоров.
13. Поиск взаимовыгодного решения совместно с партнёром в переговорах.
14. Условия конфронтации для переговорного процесса.
15. Манипуляция второй стороной: вред для второй стороны.
16. Манипуляция второй стороной: плюсы для второй стороны.
17. Способы компромиссного решения вопроса на переговорах.
18. Стратегии прорыва в переговорном процессе.
19. Приёмы, используемые для прорыва в переговорах.

Типовые задания для подготовки обучающихся к зачету с оценкой

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Определяет свою роль в команде и способы организации собственной деятельности.

Обучающийся умеет: анализировать тенденции развития общественных и государственных институтов

Обучающийся владеет: навыками анализа тенденций развития общественных и государственных институтов

Задание 1. Сделать презентацию рекламного плаката какого-либо общественного места (кафе, ресторан, кинотеатр и т.п.).

Задание 2. Собрать материал по одной из тем:

- Допинговый скандал;
- Крушение Российского самолёта в Сирии;
- Теракт в Париже.

На основе собранного информационно-новостного материала составить аналитическую статью на 3-4 страницы.

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)

УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации

Обучающийся умеет: создавать тексты рекламы и связей с общественностью с учетом тенденций развития общественных и государственных институтов

Обучающийся владеет: навыками учета основных характеристик целевой аудитории при создании текстов рекламы и иных коммуникационных продуктов

Задание 1. Определите основные каналы коммуникации ЧОУ ВО «ТАУ» с различными целевыми аудиториями. Напишите основные меседжи для каждой выделенной группы целевых аудиторий.

Задание 2. Составьте текст радиоролика длительностью 20 секунд для рекламы автомобиля Лада Веста производства ПАО «АВТОВАЗ». Сформируйте медиаплан (радиостанции, частота и время вещания, позиция в рекламном блоке) для данного рекламного ролика.

Задание 3. Сформируйте требования и формат контент-плана для производителя нижнего белья «Парижанка». Условия: компания доставляет свою продукцию по всей России. Целевая аудитория: женщины 25 - 40 лет, с доходом выше среднего, интересуются современной модой и следят за тенденциями рынка одежды. В повседневной жизни используют гаджеты и мобильные приложения.

4. ПРОЦЕДУРА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Для оценки результатов обучения по дисциплине учебным планом предусмотрен зачет с оценкой, проводимый в форме устного ответа на один теоретический вопрос и выполнения практического задания.

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-3.1. Определяет свою роль в команде и способы организации собственной деятельности.					
Знать: - основные положения теории коммуникации	Не знает	Фрагментарные знания основных положений теории коммуникации	Общие, но не структурированные знания основных положений теории коммуникации	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных положений теории коммуникации	Сформированные систематизированные прочные знания основных положений теории коммуникации
Уметь: анализировать тенденции развития общественных и государственных институтов	Не умеет	Частично освоенные умения анализировать тенденции развития общественных и государственных институтов	В целом освоенные, но не подкрепляемые знаниями и самостоятельностью выполнения умения анализировать тенденции развития общественных и государственных институтов	В целом сформированные и самостоятельное выполняемые, но не всегда интеллектуально обоснованные умения анализировать тенденции развития общественных и государственных институтов	Успешно сформированные, самостоятельно и осознанно выполняемые умения анализировать тенденции развития общественных и государственных институтов

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
Владеть: навыками анализа тенденций развития общественных и государственных институтов	Не владеет	Фрагментарно сформирован ные навыки анализа тенденций развития общественны х и государственн ых институтов	В целом сформирова нные, но выполняемы е на элементарно м уровне навыки анализа тенденций развития общественн ых и государстве нных институтов.	Сформирован ные, но не устойчивые в сложных ситуациях навыки анализа тенденций развития общественны х и государственн ых институтов	Успешно сформированны е, устойчивые, технологически грамотно выполняемые навыки анализа тенденций развития общественных и государственны х институтов
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации					
Знать: - принципы и технологии влияния на целевую аудиторию (пропаганда, агитация, манипуляция, работа со стереотипами и ценностями) через создание рекламных текстов различной тематики.	Не знает	Фрагментарн ые знания принципов и технологий влияния на целевую аудиторию (пропаганда, агитация, манипуляция, работа со стереотипами и ценностями) через создание рекламных текстов различной тематики.	Общие, но не структуриро ванные знания принципов и технологий влияния на целевую аудиторию (пропаганда, агитация, манипуляци я, работа со стереотипам и и ценностями) через создание рекламных текстов различной тематики.	Сформирован ное, но содержащее отдельные пробелы знание принципов и технологий влияния на целевую аудиторию (пропаганда, агитация, манипуляция, работа со стереотипами и ценностями) через создание рекламных текстов различной тематики.	Сформированно е систематизиров анное прочное знание принципов и технологий влияния на целевую аудиторию (пропаганда, агитация, манипуляция, работа со стереотипами и ценностями) через создание рекламных текстов различной тематики.

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
Уметь: создавать тексты рекламы и связей с общественностью с учетом тенденций развития общественных и государственных институтов	Не умеет	Частично освоенное умение создавать тексты рекламы и связей с общественнос тью с учетом тенденций развития общественны х и государственн ых институтов	В целом освоенное, но не подкрепляе мое знаниями и самостоятел ьностью реализации умение создавать тексты рекламы и связей с общественн остью с учетом тенденций развития общественн ых и государстве нных институтов	В целом сформированн ое и самостоятельн о реализуемое, но не всегда интеллектуаль но обоснованное умение создавать тексты рекламы и связей с общественнос тью с учетом тенденций развития общественных и государственн ых институтов	Успешно сформированно е, самостоятельно и осознанно реализуемое умение создавать тексты рекламы и связей с общественность ю с учетом тенденций развития общественных и государственны х институтов
Владеть: навыками учета основных характеристик целевой аудитории при создании текстов рекламы и иных коммуникационны х продуктов	Не владеет	Фрагментарно сформирован ные навыки учета основных характеристик целевой аудитории при создании текстов рекламы и иных коммуникаци онных продуктов	В целом сформирова нные, но выполняемы е на элементарно м уровне навыки учета основных характерист ик целевой аудитории при создании текстов рекламы и иных коммуникац ионных продуктов	Сформирован ные, но не устойчивые в сложных ситуациях навыки учета основных характеристик целевой аудитории при создании текстов рекламы и иных коммуникацио нных продуктов	Успешно сформированны е, устойчивые, технологически грамотно реализуемые навыки учета основных характеристик целевой аудитории при создании текстов рекламы и иных коммуникацион ных продуктов

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При выставлении итоговой оценки за дисциплину необходимо учитывать результаты текущего контроля, по результатам которого все предусмотренные рабочей учебной программой задания должны быть выполнены в соответствии с установленными требованиями.

Критерии оценивания сформированности компетенций:

- оценка **«отлично»** выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью; студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал по теоретическим вопросам билета; свободно справляется с практическим заданием, требующим применения знаний и демонстрации навыков, использует в ответе дополнительный материал; студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий;
- оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью; студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал по теоретическим вопросам билета; справляется с практическим заданием, требующим применения знаний и демонстрации навыков, но не использует в ответе дополнительный материал;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено не полностью; студент недостаточно четко и логически стройно излагает учебный материал по теоретическим вопросам билета; не вполне справляется с практическим заданием, требующим применения знаний и демонстрации навыков, не использует в ответе дополнительный материал;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он при выполнении теоретических заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практическое задание, не демонстрирует необходимых умений и навыков.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Определяет свою роль в команде и способы организации собственной деятельности.

Обучающийся знает: о сущности коммуникации, ее роль в деловой сфере общественных отношений; технологии эффективного ведения межличностных, групповых и организационных коммуникаций

Обучающийся умеет: организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, эффективно взаимодействовать для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации

Обучающийся владеет: основными методами межличностных, групповых и организационных коммуникаций, навыками достижения коммуникативных целей

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1. Выберите верное определение понятия «команда»

а) автономный самоуправляемый коллектив профессионалов, способный оперативно, эффективно и качественно решать поставленные перед ним задачи

+б) все ответы верны

в) тщательно сформированный, хорошо управляемый, самоорганизующийся коллектив, быстро и эффективно реагирующий на любые изменения рыночной ситуации, решающий задачи как единое целое

2. Выберите верное определение понятия «команда»

а) сформированное по определенным правилам коллективное образование, обладающее необходимой компетенцией и потенциалом, позволяющими наиболее эффективно достигать стоящих перед ним целей с учетом реализации интересов и гармоничного развития всех его членов

+б) все ответы верны

в) группа людей, взаимодополняющих и взаимозаменяющих друг друга в ходе достижения поставленных целей

3. Небольшое количество людей, которые разделяют цели, ценности и общие подходы к реализации совместной деятельности, имеют взаимодополняющие навыки, принимают на себя ответственность за конечный результат, имеют взаимоопределяющую принадлежность свою и партнеров к данной общности называется

+а) командой

б) группой

в) коллективом

4. Управленческая форма, в которой как индивидуальные, так и коллективные решения и действия регулируются совместно выработанным общим видением и также разработанными самой командой процедурами взаимодействия ее членов - это

а) стратегический менеджмент

б) структурированный менеджмент

+в) командный менеджмент

5.Общение это-

- а) Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности
- +б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности
- в) Отношение к поступающей информации

6. Стили общения бывают (выберите несколько вариантов ответов):

- +а)Ритуальный
- +б) Манипулятивный
- в) Иронический

7. Из скольких действий организуется структура акта общения:

- +а) 12
- б)13
- в) 15
- г) 14

8.Содержание общения:

- а) Передача от человека к человеку информации
- б) Восприятие партнерами по общению друг друга
- в) Ориентация в коммуникативной ситуации
- г) Взаимооценка партнерами по общению друг друга
- +д) Взаимодействие партнеров друг с другом

9. Функции общения (выберите несколько вариантов ответов):

- а) Инструментальная
- +б) Интегративная
- в) Деловая
- г) Трансляционная
- +д) Экспрессивная.

10.Стиль общения это:

- +а) Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми
- б) Индивидуально-типологические особенности между людьми
- в) Индивидуально-субъективные особенности между людьми

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

1.Прочитайте текст, выполните задания и ответьте на вопросы.

Под самочувствием личности в группе понимается то общее психологическое состояние, эмоциональный и моральный настрой, который у неё преобладает в результате длительного пребывания в данной группе. Чтобы точнее определить самочувствие большинства индивидов в группе, в психологии пользуются понятием «психологический климат». С помощью этого понятия обозначаются моральная и эмоциональная стороны человеческих отношений, сложившихся в группе. Психологический климат включает совокупность нравственных норм и ценностей, которыми руководствуются члены группы в своих отношениях к объединяющему их делу и друг к другу. Психологический климат характеризует преобладающий в группе эмоциональный настрой.

Кроме общих явлений, связанных с психологическим климатом, группу характеризует то влияние, которое она оказывает на индивида. Это влияние выступает в форме эмоционального и морального настроя (самочувствия, настроения и т.п.). Малые группы по-разному влияют на отношения людей, как бы разворачивая их по отношению к делу и друг к другу то положительной, то отрицательной стороной или оставляя безразличными. Это значит, что сложившийся в группе психологический климат может выявить и лучшие, и худшие качества личности человека.

Причиной конфликта чаще всего является непорядочное, несправедливое, недоброе, нечестное отношение одного человека к другому. Способ снятия предубеждённости заключается в том, чтобы, преодолев недоверие, вызвать доверие людей друг к другу. Существует несколько путей снятия предубеждённости в групповых отношениях:

1. Создание ситуаций, в которых люди будут воспринимать друг друга как равных по своему статусу. Это можно сделать, например, с помощью ролевых игр типа социально-психологического тренинга.
2. Развитие у каждого члена группы способности правильно воспринимать и оценивать людей, умений и навыков межличностного общения.
3. Стимулирование и поощрение прямых межличностных контактов людей, которые в отношении друг друга испытывают недоверие.
4. Обогащение индивидуального опыта предубеждённого человека, его наблюдение за отношениями других людей к тому, к кому он испытывает чувство предубеждения (имеются в виду люди, мнением которых он дорожит).

1) Прочитайте текст. Выделите его главную мысль и дайте заглавие тексту.

Ответ: Может быть дано заглавие «Как улучшить отношения в группе» или близкие по смыслу названия

2. Прочитайте текст, выполните задания и ответьте на вопросы.

Под самочувствием личности в группе понимается то общее психологическое состояние, эмоциональный и моральный настрой, который у неё преобладает в результате длительного пребывания в данной группе. Чтобы точнее определить самочувствие большинства индивидов в группе, в психологии пользуются понятием «психологический климат». С помощью этого понятия обозначаются моральная и эмоциональная стороны человеческих отношений, сложившихся в группе. Психологический климат включает совокупность нравственных норм и ценностей, которыми руководствуются члены группы в своих отношениях к объединяющему их делу и друг к другу. Психологический климат характеризует преобладающий в группе эмоциональный настрой.

Кроме общих явлений, связанных с психологическим климатом, группу характеризует то влияние, которое она оказывает на индивида. Это влияние выступает в форме эмоционального и морального настроя (самочувствия, настроения и т.п.). Малые группы по-разному влияют на отношения людей, как бы разворачивая их по отношению к делу и друг к

другу то положительной, то отрицательной стороной или оставляя безразличными. Это значит, что сложившийся в группе психологический климат может выявить и лучшие, и худшие качества личности человека.

Причиной конфликта чаще всего является непорядочное, несправедливое, недоброе, нечестное отношение одного человека к другому. Способ снятия предубеждённости заключается в том, чтобы, преодолев недоверие, вызвать доверие людей друг к другу.

Существует несколько путей снятия предубеждённости в групповых отношениях:

1. Создание ситуаций, в которых люди будут воспринимать друг друга как равных по своему статусу. Это можно сделать, например, с помощью ролевых игр типа социально-психологического тренинга.
2. Развитие у каждого члена группы способности правильно воспринимать и оценивать людей, умений и навыков межличностного общения.
3. Стимулирование и поощрение прямых межличностных контактов людей, которые в отношении друг друга испытывают недоверие.
4. Обогащение индивидуального опыта предубеждённого человека, его наблюдение за отношениями других людей к тому, к кому он испытывает чувство предубеждения (имеются в виду люди, мнением которых он дорожит).

1) Что автор понимает под термином «психологический климат»?

Ответ: Моральная и эмоциональная стороны человеческих отношений, сложившихся в группе; нравственные нормы и ценности, которыми руководствуются члены группы в своих отношениях к объединяющему их делу и друг к другу

3. Прочитайте текст, выполните задания и ответьте на вопросы.

Под самочувствием личности в группе понимается то общее психологическое состояние, эмоциональный и моральный настрой, который у неё преобладает в результате длительного пребывания в данной группе. Чтобы точнее определить самочувствие большинства индивидов в группе, в психологии пользуются понятием «психологический климат». С помощью этого понятия обозначаются моральная и эмоциональная стороны человеческих отношений, сложившихся в группе. Психологический климат включает совокупность нравственных норм и ценностей, которыми руководствуются члены группы в своих отношениях к объединяющему их делу и друг к другу. Психологический климат характеризует преобладающий в группе эмоциональный настрой.

Кроме общих явлений, связанных с психологическим климатом, группу характеризует то влияние, которое она оказывает на индивида. Это влияние выступает в форме эмоционального и морального настроения (самочувствия, настроения и т.п.). Малые группы по-разному влияют на отношения людей, как бы разворачивая их по отношению к делу и друг к другу то положительной, то отрицательной стороной или оставляя безразличными. Это значит, что сложившийся в группе психологический климат может выявить и лучшие, и худшие качества личности человека.

Причиной конфликта чаще всего является непорядочное, несправедливое, недоброе, нечестное отношение одного человека к другому. Способ снятия предубеждённости заключается в том, чтобы, преодолев недоверие, вызвать доверие людей друг к другу.

Существует несколько путей снятия предубеждённости в групповых отношениях:

1. Создание ситуаций, в которых люди будут воспринимать друг друга как равных по своему статусу. Это можно сделать, например, с помощью ролевых игр типа социально-психологического тренинга.
2. Развитие у каждого члена группы способности правильно воспринимать и оценивать людей, умений и навыков межличностного общения.
3. Стимулирование и поощрение прямых межличностных контактов людей, которые в отношении друг друга испытывают недоверие.
4. Обогащение индивидуального опыта предубеждённого человека, его наблюдение за отношениями других людей к тому, к кому он испытывает чувство предубеждения (имеются в виду люди, мнением которых он дорожит).

1. Назовите три пути снятия предубеждённости людей друг против друга, описываемые в тексте.

Ответ: Создание ситуаций, в которых люди будут воспринимать друг друга как равных по своему статусу; развитие у каждого члена группы способности правильно воспринимать и оценивать людей, умений и навыков межличностного общения; поощрение прямых межличностных контактов людей, которые в отношении друг друга испытывают недоверие; обогащение индивидуального опыта предубеждённого человека, наблюдение за отношениями других людей к тому, к кому он испытывает чувство предубеждения (имеются в виду люди, мнением которых он дорожит).

4. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

Рассмотрим внутригрупповые конфликтные ситуации. Первый из межличностных конфликтов назван конфликтом безысходности, так как из него нет удовлетворительного выхода. Взаимоотношения людей в данном случае являются несовместимыми, противоположными: один из членов группы относится к другому отрицательно, а второй — положительно, и если ни тот, ни другой не захотят изменить своё отношение, то их взаимоотношения постоянно будут находиться в состоянии несовместимости. Психологически острее этот конфликт может переживаться тем, кто, испытывая положительные чувства к партнёру, с его стороны встречает к себе отрицательное отношение. Данный тип конфликта можно разрешить лишь одним способом: полным разрывом отношений между конфликтующими сторонами.

Второй тип межличностных конфликтов представляет собой конфликт неопределённости, поскольку при неопределённом (положительном или отрицательном) отношении одного из партнёров к другому он не встречает к себе столь же однозначного отношения, ни положительного, ни отрицательного. Взаимоотношения людей, вовлечённых в данную

психологическую ситуацию, длительное время могут оставаться неясными, поскольку тот, чьё отношение к другому положительное, может предполагать такое же отношение к себе со стороны партнёра, а тот, чьё отношение отрицательное, также может рассчитывать на положительное к себе отношение и поэтому сохранять эти взаимоотношения.

Третий тип межличностных конфликтов характеризуется тем, что один и тот же человек вызывает к себе одновременно и положительное, и отрицательное отношение. Всякое движение, направленное на сближение с ним, довольно скоро останавливается, так как сближение вызывает усиливающееся стремление разорвать с данным человеком взаимоотношения. Здесь один индивид, испытывающий противоречивое, двойственное чувство к другому, одновременно и стремится к нему, и боится его. В результате он останавливается где-то на полпути к партнёру, сохраняя определённую психологическую дистанцию, которая уравнивает противоположно направленные силы стремления и избегания.

Выделите главную мысль текста и дайте ему заглавие.

Ответ: Может быть дано название «Межличностный конфликт» или близкие по смыслу названия.

5. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

Рассмотрим внутригрупповые конфликтные ситуации. Первый из межличностных конфликтов назван конфликтом безысходности, так как из него нет удовлетворительного выхода. Взаимоотношения людей в данном случае являются несовместимыми, противоположными: один из членов группы относится к другому отрицательно, а второй — положительно, и если ни тот, ни другой не захотят изменить своё отношение, то их взаимоотношения постоянно будут находиться в состоянии несовместимости. Психологически острее этот конфликт может переживаться тем, кто, испытывая положительные чувства к партнёру, с его стороны встречает к себе отрицательное отношение. Данный тип конфликта можно разрешить лишь одним способом: полным разрывом отношений между конфликтующими сторонами.

Второй тип межличностных конфликтов представляет собой конфликт неопределённости, поскольку при неопределённом (положительном или отрицательном) отношении одного из партнёров к другому он не встречает к себе столь же однозначного отношения, ни положительного, ни отрицательного. Взаимоотношения людей, вовлечённых в данную психологическую ситуацию, длительное время могут оставаться неясными, поскольку тот, чьё отношение к другому положительное, может предполагать такое же отношение к себе со стороны партнёра, а тот, чьё отношение отрицательное, также может рассчитывать на положительное к себе отношение и поэтому сохранять эти взаимоотношения.

Третий тип межличностных конфликтов характеризуется тем, что один и тот же человек вызывает к себе одновременно и положительное, и отрицательное отношение. Всякое движение, направленное на сближение с ним, довольно скоро останавливается, так как сближение вызывает усиливающееся стремление разорвать с данным человеком взаимоотношения. Здесь один индивид, испытывающий противоречивое, двойственное

чувство к другому, одновременно и стремится к нему, и боится его. В результате он останавливается где-то на полпути к партнёру, сохраняя определённую психологическую дистанцию, которая уравнивает противоположно направленные силы стремления и избегания.

Какие три типа межличностных конфликтов названы в тексте?

Ответ: Первый — конфликт безысходности (для вовлечённых в него индивидов нет удовлетворительного выхода из конфликта); второй — конфликт неопределённости (при неопределённом положительном или отрицательном отношении одного из партнёров к другому он не встречает к себе столь же однозначного отношения, ни положительного, ни отрицательного); третий — один и тот же человек вызывает к себе одновременно и положительное, и отрицательное отношение (всякое движение, направленное на сближение с ним, довольно скоро останавливается, так как сближение вызывает усиливающееся стремление разорвать с данным человеком взаимоотношения).

6. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

Рассмотрим внутригрупповые конфликтные ситуации. Первый из межличностных конфликтов назван конфликтом безысходности, так как из него нет удовлетворительного выхода. Взаимоотношения людей в данном случае являются несовместимыми, противоположными: один из членов группы относится к другому отрицательно, а второй — положительно, и если ни тот, ни другой не захотят изменить своё отношение, то их взаимоотношения постоянно будут находиться в состоянии несовместимости. Психологически острее этот конфликт может переживаться тем, кто, испытывая положительные чувства к партнёру, с его стороны встречает к себе отрицательное отношение. Данный тип конфликта можно разрешить лишь одним способом: полным разрывом отношений между конфликтующими сторонами.

Второй тип межличностных конфликтов представляет собой конфликт неопределённости, поскольку при неопределённом (положительном или отрицательном) отношении одного из партнёров к другому он не встречает к себе столь же однозначного отношения, ни положительного, ни отрицательного. Взаимоотношения людей, вовлечённых в данную психологическую ситуацию, длительное время могут оставаться неясными, поскольку тот, чьё отношение к другому положительное, может предполагать такое же отношение к себе со стороны партнёра, а тот, чьё отношение отрицательное, также может рассчитывать на положительное к себе отношение и поэтому сохранять эти взаимоотношения.

Третий тип межличностных конфликтов характеризуется тем, что один и тот же человек вызывает к себе одновременно и положительное, и отрицательное отношение. Всякое движение, направленное на сближение с ним, довольно скоро останавливается, так как сближение вызывает усиливающееся стремление разорвать с данным человеком взаимоотношения. Здесь один индивид, испытывающий противоречивое, двойственное чувство к другому, одновременно и стремится к нему, и боится его. В результате он

останавливается где-то на полпути к партнёру, сохраняя определённую психологическую дистанцию, которая уравнивает противоположно направленные силы стремления и избегания.

Приведите собственный пример межличностного конфликта и предложите свой путь его разрешения.

Ответ: Может быть приведён пример конфликта между двумя друзьями, один из которых хочет помириться с другом, а второй — нет. В качестве способа прекращения этого конфликта может быть названо прекращение дружбы. Могут быть приведены иные примеры конфликтов и способы их разрешения.

7. Базовые элементы коммуникационного процесса:

Ответ: **Отправитель** — лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее. **Сообщение** — непосредственно информация. **Канал** — средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети). **4. Получатель (адресат)** — лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её.

8. Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких коммуникациях идет речь. Ситуация. В компании AT&T разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников. В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

- уважение к работнику,
- стремление оказать активную помощь клиенту,
- работа в команде,
- инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, по сути своей являются проявлением обратной связи от его подразделения. Руководитель анализирует эти результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором, после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

Ответ: система восходящих коммуникаций.

9. Жизнь устроена так, что большинство руководителей не находят любви или уважения своих подчинённых. Нередки конфликтные ситуации, отнимающие много сил и здоровья, мешающие успеху общего дела. При возникновении потенциального или реального конфликта для подчиненного рационально использовать следующие рекомендации:

1. Исключить доминирующую агрессивную схему конфликтного поведения, которая с руководителем вряд ли возможна, а также схему уклонения от работы как изолирующую и непродуктивную.
2. Научиться терпению и терпимому отношению к не устраивающему вас руководителю. Поведение «трудного руководителя» — модель для того, чтобы научиться разрешать разногласия, не разрушая отношений.
3. Искать точки соприкосновения. Не поддавайтесь искушению легкого пути — свалить все неувязки на плохого руководителя.
4. Используйте различные тактики. Вам легче изменить свое поведение соответственно обстоятельствам, чем изменить поведение вашего руководителя. На все положительное, что

есть в поведении вашего руководителя, реагируйте с одобрением и предложением о сотрудничестве. Жалобы сведите к минимуму.

5. Попробуйте отнестись к плохому руководителю как к проблемной конфликтной ситуации, которая может быть разрешена если не полностью, то хотя бы частично.

Какие коммуникативные проблемы и барьеры характерны для ситуации? Если ваш руководитель, по вашему мнению, находится не на своем месте и его действия вызывают у вас раздражение, что вы постарались бы применить на практике?

Ответ:

В данной ситуации используется техника подстраивания под оппонента. Такая техника эффективна на коротком промежутке времени и не приводит к разрешению конфликта. Он проходит в латентной стадии. Используется техника ухода от конфликта. Для повышения эффективности коммуникаций необходимо осуществлять обратную связь, для чего следует: задавать вопросы получателю информации о содержании сообщения и степени его восприятия, создавать атмосферу доверия, доброжелательности и готовности обсудить возникающие проблемы.

10. В соответствии с общепринятым выражением «Кто владеет информацией, тот владеет всем миром» информационное обеспечение открывает ряд возможностей для организации.

К их числу относятся:

- достижение конкурентных преимуществ компании;
- снижение финансовых рисков и опасностей для имиджа компании;
- определение отношения потребителей к товарам и услугам компании;
- анализ состояния внешней среды;
- координация реализации стратегии компании;
- оценка рыночной деятельности компании;
- получение поддержки руководства при принятии решений;
- повышение эффективности деятельности компании.

Какие возможности информационного обеспечения необходимо использовать в первую очередь?

Ответ:

В первую очередь необходимо использовать информацию о состоянии внешней среды, также определения отношения потребителей к товарам и услугам компании, а также оценка рыночной деятельности компании. Данная информация позволит предприятию оценить местоположение компании на рынке среди конкурентов, а также выявить степень удовлетворенности покупателей в продукции предприятия.

11. В соответствии с общепринятым выражением «Кто владеет информацией, тот владеет всем миром» информационное обеспечение открывает ряд возможностей для организации. К их числу относятся:

- достижение конкурентных преимуществ компании;
- снижение финансовых рисков и опасностей для имиджа компании;
- определение отношения потребителей к товарам и услугам компании;
- анализ состояния внешней среды;
- координация реализации стратегии компании;
- оценка рыночной деятельности компании;
- получение поддержки руководства при принятии решений;
- повышение эффективности деятельности компании.

Какие еще возможности открывает информационное обеспечение?

Ответ:

Информация является одновременно тактическим и стратегическим ресурсом инновационного процесса. Как тактический ресурс информация дает возможность руководителю принимать экономически обоснованные решения по управлению процессом в условиях ограниченности ресурсов. Как стратегический ресурс развития она является основой для маневра, позволяет отслеживать и прогнозировать изменения (накапливаемые и происходящие во внутренней и внешней средах предприятия в ходе осуществления инноваций), оценивать возможности инноваций и существенно снижать риск и неопределенность в принятии управленческих решений.

12. В крупной частной таксомоторной компании начальник технической службы ввел программу профилактического предупреждения поломок автомобилей. В основе проф. программы был пункт обязательного заполнения каждым водителем специального отчета, если он считает, что возможна неполадка. Однако водители этого просто не делали, часто машины выезжали из гаража с серьезными неполадками технического характера, хотя предыдущий водитель знал о них, но не считал нужным сообщать. Вызов аварийной бригады не только очень дорого обходится компании, но и отражается на доходах самих водителей, доставляет неудобства клиентам, может создать угрозу здоровью и жизни людей. Многочисленные устные предупреждения результата не давали.

Тогда начальником была использована другая тактика. На каждый рапорт о технической неполадке он письменно сообщал, какая неисправность обнаружена и что конкретно было сделано бригадой технического обслуживания и ремонта для ее устранения, и благодарил за рапорт и ценную информацию. В течение месяца количество отчетов водителей возросло вдвое и соответственно сократилось количество вызовов ремонтных бригад на маршруты.

Чем объяснить успех письменных ответов начальника на поданные рапорты в соответствии с теорией коммуникаций? Каким может быть нисходящий процесс коммуникации в данной ситуации?

Ответ:

В данной ситуации успех письменных ответов начальника состоит в том, что обеспечивается обратная связь при коммуникации.

В теории коммуникации понятие «обратная связь» относится к ответу получателя на сообщение – кивок, подразумевающий понимание вопроса, быстрый ответ по электронной почте и т. д. От того, насколько адекватна реакция, развиты умения слушать и обеспечивать обратную связь с отправителем, зависят правильность восприятия и понимания информации, эффективность коммуникации.

Обратная связь делает коммуникацию динамическим двусторонним процессом.

Нисходящее направление – это когда коммуникационный поток движется от более высокого уровня управления к более низкому, т. е. в данной ситуации это может быть постановка задачи начальником, описание выполняемых при этом работ и т. д.

13. Что актуализирует разработку выбранной вами темы ВКР?

Ответ: Анализ деятельности описываемой компании, описание ее финансового положения и т.д., и как следствие, выявление проблем позволяет аргументировать необходимость разработки проекта для решения проблем и описания в ВКР.

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)

УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на

государственном языке Российской Федерации

Обучающийся знает: основные правила и нормы деловой коммуникации, правила составления деловых документов (писем, протоколов, договоров и т.д.). нормы официально-делового стиля русского языка, основные приемы устной и письменной аргументации, технологии подготовки и проведения деловых переговоров, совещаний и презентаций

Обучающийся умеет: грамотно составлять и оформлять деловые документы, участвовать в деловых переговорах, совещаниях и презентациях, представлять и защищать результаты своей работы в устной и письменной форме, использовать информационные и коммуникационные технологии в деловой коммуникации

Обучающийся владеет: навыками делового общения и переписки, способностью ясно и убедительно излагать свои мысли в устной и письменной форме. умением аргументировать свою позицию и вести дискуссию, знанием современных технологий деловой коммуникации

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Вопрос 1: Какое из следующих является основным элементом коммуникативного процесса?

- +(а) Кодирование
- (б) Декодирование
- (в) Обратная связь
- (г) Шум

Вопрос 2:Какая форма коммуникации наиболее эффективна для передачи сложных сообщений?

- (а) Устная
- +(б) Письменная
- (в) Невербальная
- (г) Электронная

Вопрос 3: Что из следующего является примером невербальной коммуникации?

- (а) Говорить на повышенных тонах
- +(б) Жестикуляция
- (в) Написание письма
- (г) Чтение электронной почты

Вопрос 4: Какая коммуникативная стратегия наиболее эффективна при общении с агрессивным человеком?

- (а) Идти на конфронтацию
- (б) Избегать конфликта
- +(в) Применять технику активного слушания
- (г) Дать волю своим эмоциям

Вопрос 5: Что из следующего является преимуществом электронной коммуникации?

- +(а) Скорость и удобство
- (б) Возможность немедленной обратной связи
- (в) Повышенная безопасность
- (г) Гарантия точного понимания

Вопрос 6: Какой тип слушания предполагает критический анализ и оценку сообщений?

- (а) Активное слушание
- (б) Рефлексивное слушание
- (в) Эмпатическое слушание
- + (г) Аналитическое слушание

Вопрос 7: Что из следующего является ключевым компонентом эффективной презентации?

- (а) Тщательная подготовка
- (б) Увлекательное повествование
- (в) Ясная структура
- + (г) Все вышеперечисленное

Вопрос 8: Какая коммуникативная тактика наиболее эффективна при разрешении конфликтов?

- + (а) Компромисс
- (б) Принуждение
- (в) Избегание
- (г) Уступка

Вопрос 9: Что из следующего является преимуществом письменной коммуникации?

- (а) Долговечность
- (б) Формальность
- (в) Постоянный характер
- + (г) Все вышеперечисленное

Вопрос 10: Какая форма обратной связи наиболее полезна для улучшения коммуникации?

- (а) Отрицательная
- (б) Положительная
- + (в) Конструктивная
- (г) Деструктивная

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

Задание 1. Время на установление контакта и проведение беседы. Примеры ситуаций:

1 Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...

2 Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...

3 Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.

Ответ: Время на установление контакта и проведение беседы может сильно варьироваться в зависимости от ситуации и личностных особенностей людей. Вот примеры того, как можно начать разговор в каждой из указанных ситуаций:

1. Перед Вами человек, которого Вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече... - "Привет! Как давно мы не виделись! Как твои дела? Что нового в твоей жизни?"

2. Перед Вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним... - "Привет, меня зовут [Ваше Имя]. А как тебя зовут? Чем ты сейчас занимаешься?"

3. Перед Вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.

- "Привет, малыш, что случилось? Не бойся, я помогу тебе. Расскажи, что тебя напугало?"

Задание 2. Время на установление контакта и проведение беседы. Примеры ситуаций:

1 Вы опоздали на работу и перед вами ваш руководитель.

2 Вы руководитель, а перед вами провинившийся подчиненный.

3 Вы вернулись с прогулки после 12.00 и перед вами ваша рассерженная мама.

Ответ:

1. Вы опоздали на работу и перед Вами Ваш руководитель. - "Извините за опоздание, у меня были непредвиденные обстоятельства. Я готов объяснить и предпринять все необходимые меры, чтобы это не повторилось."

2. Вы руководитель, а перед Вами провинившийся подчиненный. - "Здравствуйте. Я слышал, что произошло [обстоятельства]. Давайте обсудим, что случилось, и найдем способ решить эту проблему."

3. Вы вернулись с прогулки после 12.00 и перед Вами Ваша рассерженная мама.

- "Извините, мама, что я так поздно вернулся. Я не хотел тебя беспокоить. Что можно сделать, чтобы исправить ситуацию?"

Задание 3. Существует торгово-закупочная фирма по сбыту продуктов питания, расфасованных в стеклянную тару. Однажды директору фирмы доложили, что бригада грузчиков поставила вопрос: «Или увеличение заработной платы в 1,5 раза, или вся бригада завтра пишет заявление об увольнении, и уходят в другую компанию, которая недавно въехала в соседнее помещение, и где такую заработную плату платят».

Помогите директору найти этичный выход из этой конфликтной ситуации?

Ответ: Директору фирмы следует поступить следующим образом:

1. Объективно оценить ситуацию: Необходимо провести анализ финансовой ситуации компании, чтобы понять, возможно ли увеличение заработной платы в 1,5 раза без ущерба для стабильности и развития фирмы.

2. Провести переговоры с бригадой грузчиков: Организовать встречу с представителями бригады для обсуждения их требований. Важно выслушать их аргументы, объяснить свою позицию и предложить альтернативные варианты улучшения условий труда и заработной платы.

3. Предложить компромиссное решение: Если увеличение зарплаты в 1,5 раза нереально, можно предложить постепенное повышение заработной платы или другие бонусы, такие как премии, дополнительные выходные, улучшение условий труда, страхование и т.д.

4. Обеспечить прозрачность и честность: Объяснить грузчикам, что решение будет приниматься на основе финансовых возможностей компании и что их интересы будут учитываться.

5. Рассмотреть возможность обучения и повышения квалификации: Это может повысить эффективность работы бригады и, соответственно, стать основанием для повышения заработной платы.

6. Поддержать корпоративный дух: Организовать мероприятия, которые помогут укрепить сплоченность коллектива и чувство общности интересов.

7. Проанализировать рынок труда: Убедиться, что зарплата, предлагаемая фирмой, соответствует рыночным стандартам, и внести изменения, если это необходимо.

8. Обеспечить соблюдение трудовых прав: Убедиться, что все трудовые права работников соблюдаются, и это может стать аргументом в переговорах.

Таким образом, директору следует действовать честно и прозрачно, стараясь найти компромисс, который устроит и работников, и компанию, сохраняя при этом этические стандарты поведения.

Задание 4. Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.

Ответ:

1. Терпение - это ключ к успеху в любом деле.

2. Терпеливость в обучении приводит к глубоким знаниям.

3. Терпимость к чужим мнениям способствует здоровому обмену идеями.

4. Толерантность - основа гармоничных отношений между людьми.

5. Необходимо развивать терпение, чтобы достичь поставленных целей.

6. Терпеливость в преодолении трудностей делает нас сильнее.

7. Терпимость к культурным различиям способствует миру и взаимопониманию.

8. Толерантность к ошибкам позволяет учиться на них и извлекать уроки.

9. Терпение в общении с детьми развивает их самостоятельность и уверенность.

10. Терпеливость в достижении идеала делает нашу жизнь более содержательной и значимой.

Задание 5.

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

1. Гроза

Ответ: 1. Гроза:

- Научный стиль: Гроза - это атмосферное явление, характеризующееся мощными электрическими разрядами между облаками или между облаками и землей, сопровождающимися резкими звуковыми колебаниями воздуха - громом.

- Художественный стиль: Слышался гул далекого грома, и вдруг весь мир окутал яркий свет молнии, озаряя темноту ночного неба.

- Деловой стиль: В связи с прогнозируемой грозой, просим всех сотрудников соблюдать правила техники безопасности и избегать пребывания на открытом воздухе.

Задание 6. Опишите, как можно сформировать репутацию лидера среди сотрудников.

Ответ: . Активное слушание: Прислушивайтесь внимательно к сотруднику, не прерывая его, и старайтесь понять его точку зрения и чувства. Нейтральная мимика и позы**: Поддерживайте спокойное выражение лица и открытые позы, чтобы показать, что Вы открыты к общению и готовы помочь. Подкрепление словами: Используйте фразы, подтверждающие Ваше внимание, например: "Я вижу, как это Вас беспокоит", или "Спасибо, что поделились этим". Вопросы для уточнения**: Задавайте вопросы, чтобы уточнить детали конфликта или чувства сотрудника, например: "Можете ли Вы рассказать больше о том, что именно вызывает у Вас беспокойство?" Уверенность в решении проблемы**: Покажите, что Вы уверены в способности решить проблему, что может успокоить сотрудника и поддержать его доверие. Поощрение: Поощряйте сотрудника к дальнейшему обмену мнениями, предлагая возможность продолжить разговор позже или попросив его поделиться своими идеями о возможных решениях. Соблюдение конфиденциальности: Убедитесь, что Вы обеспечиваете конфиденциальность разговора, если это необходимо, чтобы сотрудник чувствовал себя в безопасности и мог открыто выражать свои мысли.

Задание 7. Смоделировать поведение представителей четырех темпераментов в различных жизненных ситуациях: Опоздание в кино

Ответ: Сангвиник: Когда сангвиник опоздает в кино, он, скорее всего, будет весело смеяться и шутить о своем опоздании, пытаясь развеселить других зрителей и присоединиться к просмотру фильма. Он не будет сильно волноваться из-за этого инцидента и быстро забудет о нем. Флегматик: Флегматик, опоздавший в кино, спокойно воспримет эту ситуацию и попытается найти свободное место, не привлекая к себе внимание. Он не будет расстраиваться или злиться из-за опоздания и просто продолжит смотреть фильм, не давая этому инциденту влиять на свое настроение. Холерик: Холерик, опоздавший в кино, может быть раздражен и злиться на себя или на других, ответственных за его опоздание. Он может проявлять агрессию или раздражение, пытаясь найти место, и это может вызвать конфликт с

другими зрителями. Холерик будет долго помнить об этом инциденте и может испытывать негативные эмоции из-за него. . Меланхолик: Меланхолик, опоздавший в кино, будет расстроен и разочарован в себе. Он может обвинять себя в том, что не смог вовремя прийти, и это может вызвать у него чувство вины и неуверенности. Меланхолик будет искать уединение и пытаться скрыть свое разочарование, продолжая смотреть фильм, но чувствуя себя некомфортно из-за своего опоздания.

Задание 8. Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

Ответ: Лишнее в данном списке - "употребление разговорной лексики". Официально-деловой стиль общения характеризуется использованием научной терминологии, компактностью изложения материала, отсутствием невербальной стороны общения, безличностью, использованием номенклатурных названий, высокой регламентированностью речи и строгостью изложения. Разговорная лексика не соответствует этим характеристикам, так как она неформальна и неприменима в деловой сфере.

Задание 9. Подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1.Кинесика	А)система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2.Просодия	Б)средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3.Экстралингвистика	В) ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4.Проксемика	Г)эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)
5.Такестика	Д) это мимика, поза, жесты, взгляд

Ответ: 1-Д; 2-А; 3-Г; 4- В;5-Б

Задание 10. Подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация	А) специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит

	обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа	Б) постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия	В) процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры	Г) обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

Ответ: 1-Б; 2-А; 3-Г; 4-В

Задание 11. Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях. Объясните свой выбор.

В частной школе перед началом учебного года должно было пройти совещание. Хотя всем сотрудникам разослали извещения о времени и месте его проведения, программа мероприятия не была заранее объявлена. Более того, в ходе индивидуальных встреч с педагогами руководитель, обсуждая с ними актуальные, но достаточно узкие вопросы, обещала, что обязательно выдвинет эти проблемы на рассмотрение в рамках собрания. В назначенный час на совещание явились 20 учителей, каждый из которых готовился услышать то, что волнует именно его. Каково же было их удивление, когда речь пошла не о ранее обсуждавшихся с директором вопросах, а о внедрении новой методологической схемы в рамках международного сотрудничества. В итоге, большая часть аудитории не смогла активно участвовать в разговоре, поскольку собравшиеся просто-напросто не были знакомы с проблемой. Руководитель осталась крайне недовольной результатами совещания.

Ответ: В данной ситуации могут возникнуть следующие коммуникативные барьеры:

1. Барьер неопределенности: Поскольку программа совещания не была заранее объявлена, учителя пришли на собрание, не зная, о чем будет идти речь. Это привело к тому, что они не были готовы к обсуждению новой методологической схемы и не смогли активно участвовать в разговоре.
2. Барьер невербальной коммуникации: Руководитель, обсуждая с учителями актуальные вопросы на индивидуальных встречах, невербально (через обещание выдвинуть эти проблемы на рассмотрение в рамках собрания) создала ожидание, что темы, которые волнуют учителей, будут обсуждаться на совещании. Это привело к несоответствию ожиданий и реальности, что снизило эффективность коммуникации.
3. Барьер неадекватного содержания: Выдвижение на повестку дня вопроса, с которым учителя не были знакомы, привело к тому, что они не смогли адекватно оценить ситуацию и предложить свои решения. Это затруднило процесс обсуждения и принятия решений.

4. Барьер несогласованности целей: Руководитель и учителя имели разные цели на совещании. Руководитель стремилась обсудить новую методологическую схему, а учителя ожидали обсуждения вопросов, которые волнуют их лично. Это привело к тому, что цели и задачи совещания не были согласованы, что затруднило достижение консенсуса и принятие решений.

Для преодоления этих барьеров руководитель должна была заранее объявить тему и программу совещания, а также обеспечить подготовку учителей к обсуждению новой методологической схемы. Также важно было согласовать цели и задачи совещания, чтобы все участники имели одинаковые ожидания и могли активно участвовать в обсуждении.

Задание 12. Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях. Объясните свой выбор.

Главный бухгалтер подал менеджеру по подбору персонала заявку на вакансию, где указал «коммуникабельность» необходимой компетенцией для кандидата. Учитывая, что понятие коммуникабельности может включать самые разные составляющие (умение доступно передавать информацию, налаживать контакт в новом коллективе и т. п.), менеджер решил уточнить у руководителя, в каких ситуациях новому сотруднику придется проявлять коммуникабельность. Оказалось, что кандидату на данную вакансию предстоит регулярно запрашивать у руководителей документы по контрактам, которые те должны предоставлять своевременно.

Ответ: В данной ситуации могут возникнуть следующие коммуникативные барьеры:

1. Барьер неопределенности: Поскольку в заявке на вакансию указана лишь общая характеристика "коммуникабельность", без конкретики и примеров ситуаций, в которых это качество будет проявляться, возникает неопределенность в понимании требований к кандидату. Это может затруднить подбор персонала и привести к неправильной оценке компетенций соискателей.

2. Барьер невербального общения: В данном случае коммуникабельность предполагает не только вербальное общение, но и умение налаживать контакты, что включает в себя невербальные составляющие (жесты, мимика, интонация и т.д.). Если кандидат не сможет эффективно использовать невербальные средства общения, это может привести к неправильному восприятию его собеседниками и снижению эффективности взаимодействия.

3. Барьер неадекватного восприятия: В случае, если кандидат не сможет адекватно воспринимать информацию от руководителей и корректно реагировать на нее, это может привести к задержкам в получении необходимых документов и снижению эффективности работы.

4. Барьер культурных различий: Если кандидат и руководители будут иметь разные культурные особенности и стереотипы, это может привести к неправильному восприятию друг друга и снижению эффективности коммуникации.

Чтобы минимизировать возможные коммуникативные барьеры, менеджеру по подбору персонала следует уточнить у главного бухгалтера конкретные ситуации, в которых коммуникабельность будет проявляться, и соответственно подбирать кандидатов, обладающих необходимыми компетенциями для эффективного взаимодействия с руководителями.

Задание 13. Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях. Объясните свой выбор.

В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, видимо, опасаясь за свое положение, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. Выходом из данной ситуации может стать подчеркнуто уважительное отношение сотрудницы к своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной.

Ответ: В данной ситуации могут возникнуть следующие коммуникативные барьеры:

1. Барьер недоверия: Новая начальница может не доверять способностям и компетенции сотрудницы, что приводит к ограничению ее деятельности и недоверию к ее решениям.
2. Барьер контроля: Начальница может чрезмерно контролировать действия сотрудницы, что мешает ей самостоятельно принимать решения и развиваться в новой должности.
3. Барьер коммуникации: Недостаточная открытость и доверие между начальницей и сотрудницей могут привести к неэффективной коммуникации, что затрудняет понимание и взаимодействие между ними.
4. Барьер эмоционального напряжения: Напряженные отношения между начальницей и сотрудницей могут создавать негативную атмосферу в коллективе и негативно влиять на эффективность работы.

Чтобы преодолеть эти барьеры, сотрудница может проявлять уважительное отношение к начальнице, стремиться к сотрудничеству и советоваться с ней по вопросам работы. Это может помочь наладить коммуникацию и снизить напряжение в отношениях.

Задание 14. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В студенческом общежитии проживает множество людей, среди которых студентка, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями

Ответ: Уважение и терпение: При общении с раздражительным и сварливым соседом, важно проявлять уважение и терпение. Избегайте резких и навязчивых действий, которые могут еще больше раздражать ее. Активное слушание: Когда она выражает свое недовольство или раздражение, старайтесь быть активным слушателем. Это поможет ей почувствовать, что ее мнение важно и что вы заботитесь о ее проблемах. Позитивное подкрепление: Когда она ведет себя спокойно или демонстрирует положительные качества, не забывайте хвалить ее. Позитивное подкрепление может стимулировать ее проявлять больше таких поведенческих моделей. Определение границ: Ясно формулируйте свои границы и ожидания в общении с ней. Это поможет избежать недопонимания и конфликтов. Проведение регулярных встреч: Организуйте регулярные встречи для обсуждения общих вопросов и проблем. Это поможет создать атмосферу сотрудничества и уменьшить напряжение. Использование "я-сообщений": Когда выражаете свои чувства или недовольство, используйте "я-сообщения", чтобы избежать обвинений и снизить уровень конфликта. Поиск компромисса: В конфликтных ситуациях стремитесь найти компромисс, который устроит обе стороны. Это поможет сохранить мир и улучшить взаимоотношения. Обращение к нейролингвистическому программированию (НЛП): Используйте техники НЛП для более эффективного общения, например, подражание ее темпу речи и мимике лица, чтобы создать чувство сопричастности и снизить напряжение. Помощь в решении проблем: Если ее раздражительность и сварливость вызваны определенными проблемами, предложите свою помощь в их решении. Это может улучшить ее настроение и отношения с окружающими. Обращение за помощью: Если конфликты продолжают и не поддаются разрешению, обратитесь за помощью к администрации общежития или профессиональному психологу. Иногда внешняя помощь может быть очень полезной.

Задание 15. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ. Между двумя студентами возник конфликт, который мешает успешно учиться. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному классному руководителю с просьбой разобраться и поддержать его позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Ответ: Для эффективного разрешения конфликта между двумя студентами, классный руководитель должен применить стратегию, основанную на принципах справедливости, коммуникации и уважения. Вот пошаговая стратегия:

1. Организация встречи с обоими студентами: Классный руководитель должен организовать встречу с обоими конфликтующими сторонами в одно и то же время. Это позволит им высказать свои точки зрения в присутствии друг друга, что может способствовать более полному пониманию конфликта. 2. Активное слушание: Руководитель должен обеспечить, чтобы каждый студент мог высказать свое мнение без прерываний и в спокойной обстановке. Это поможет каждому почувствовать, что их позиция услышана и уважена. 3. Нейтральное посредничество: Руководитель должен выступить в роли нейтрального посредника, не принимая ни одну из сторон. Это важно, чтобы избежать возможности обвинений в предвзятости и укрепить доверие к процессу разрешения конфликта. 4. Поиск компромисса: Руководитель может помочь студентам найти общий язык, предлагая возможные решения, которые удовлетворяют интересы обеих сторон. Это может включать в себя изменение расписания, перенос мест в аудитории или другие практические шаги, которые могут уменьшить конфликтные ситуации. 5. Обучение навыкам разрешения конфликтов: Руководитель может также предложить или организовать тренинг по навыкам разрешения конфликтов для студентов, чтобы они могли лучше управлять подобными ситуациями в будущем. 6. Поддержка после разрешения конфликта: После того, как конфликт будет разрешен, руководитель должен следить за тем, как студенты взаимодействуют друг с другом, и предложить дополнительную поддержку, если это необходимо. Эта стратегия основана на принципе, что конфликты могут быть использованы как возможность для роста и развития навыков коммуникации и разрешения конфликтов. Аргументация заключается в том, что такой подход не только решает текущий конфликт, но и предотвращает возникновение подобных ситуаций в будущем, что важно для успешного обучения и психологического комфорта студентов.

6. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчик:

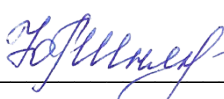
Шнякина Ю.Р., к.э.н., доц.



(подпись)

Заведующий кафедрой:

Шнякина Ю.Р., к.э.н., доцент



(подпись)

Заведующий выпускающей кафедрой

Н.Б. Стрекалова, д.п.н., доцент



(подпись)