

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Институт технологии, экономики и сервиса  
Кафедра педагогики

*Приложение к программе  
учебной дисциплины*

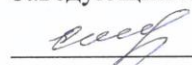
### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине **«Психолого-педагогическая компетентность менеджера»**

Направление 38.04.02 «Менеджмент»  
Магистерская программа «Стратегическое управление»

*заочная форма обучения*

Заведующий кафедрой

 / Сергеев Н.К.

«30» 08 2018 г.

Волгоград  
2018

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- способностью разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение управленческих дисциплин, а также применять современные методы и методики в процессе их преподавания (ПК-10).

#### Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

| Код компетенции | Этап базовой подготовки                                | Этап расширения и углубления подготовки   | Этап профессионально-практической подготовки   |
|-----------------|--|---|--|
| ОК-2            | Стратегический дрейф                                   | Корпоративное право, Правовые основы управленческой деятельности, Психолого-педагогическая компетентность менеджера |  |
| ПК-10           | Современный стратегический анализ, Форсайт- менеджмент | Психолого-педагогическая компетентность менеджера, Форсайт компетенций специалистов                                 | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая) |

### 1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

| № | Разделы дисциплины  | Формируемые компетенции | Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)   |
|---|---|-------------------------|--|
| 1 | Психолого-педагогическая компетентность в структуре профессиональной компетентности менеджера | ОК-2, ПК-10             | знать:<br>– <input type="checkbox"/> сущность компетенций современного менеджера;<br>– <input type="checkbox"/> критерии профессиональной компетентности менеджера как |

|   |  |       |   |
|---|--|-------|---|
|   |  |       | педагога;<br>уметь:<br>– действовать в нестандартных ситуациях профессиональной деятельности;<br>– давать оценку деятельности сотрудников с позиций профессиональной этики менеджера;   |
| 2 | Обучающая деятельность менеджера: функции, методы и методики | ПК-10 | знать:<br>– методы и методики преподавания дисциплин управленческого цикла;<br>– требования к структуре учебной программы;<br>уметь:<br>– <input type="checkbox"/> проектировать процесс внутрифирменного обучения сотрудников;<br>владеть:<br>– <input type="checkbox"/> технологией проектирования учебных программ управленческого цикла;<br>– <input type="checkbox"/> опытом проектирования собственного саморазвития на основе компетентностного подхода; |

### Критерии оценивания компетенций

| Код компетенции | Пороговый (базовый) уровень   | Повышенный (продвинутый) уровень  | Высокий (превосходный) уровень   |
|-----------------|---|---|--|
| ОК-2            | Неполное представление о готовности действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.                            | Определенные пробелы в знаниях о готовности действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.                    | Сформированные систематические представления о готовности действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.   |
| ПК-10           | Несистематическое использование знаний о способности разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение управленческих дисциплин, а также применять современные | Определенные пробелы в умениях применять способности разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение управленческих дисциплин, а также применять современные | Сформированное умение применять способности разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение управленческих дисциплин, а также применять современные методы и методики в процессе их проведения. |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | методы и методики в процессе их проведения. | методы и методики в процессе их проведения. |  |
|--|---|---|--|

**Оценочные средства и шкала оценивания  
(схема рейтинговой оценки)**

| № | Оценочное средство | Баллы | Оцениваемые компетенции | Семестр |
|---|--------------------|-------|-------------------------|---------|
| 1 | Дискуссия          | 10    | ОК-2                    | 1з      |
| 2 | Реферат            | 20    | ОК-2, ПК-10             | 1з      |
| 3 | Кейс               | 20    | ПК-10                   | 1з      |
| 4 | Итоговый тест      | 10    | ОК-2, ПК-10             | 1з      |
| 5 | Экзамен            | 40    | ОК-2, ПК-10             | 1л      |

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» выставляется с учётом требований следующей шкалы:

- «отлично» – от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки работы с освоенным материалом, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.
- «хорошо» – от 76 до 90 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
- «удовлетворительно» – от 61 до 75 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, но не высокого качества.
- «неудовлетворительно» – 60 и менее баллов – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

## 2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Дискуссия
2. Реферат
3. Кейс
4. Итоговый тест
5. Экзамен

## **1. Опрос**

**Оцениваемые компетенции:**

ОК-2, ПК-10

**Проблемная область:**

Понятие общения. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Виды общения. Функции общения. Специфика информационного процесса между людьми с учетом их отношений между собой, их установок, целей, намерений.

**Перечень вопросов и заданий:**

1. Назовите функции общения.
2. Какие виды общения Вы знаете?
3. Что такое деловое общение?
4. Охарактеризуйте особенности коммуникации в деловом общении.
5. Какие психологические трудности могут возникать в деловом общении?
6. Охарактеризуйте интерактивную сторону общения.
7. Что такое социальная перцепция?
8. Охарактеризуйте социальную установку.
9. Какие эффекты первого впечатления Вы знаете?

**Критерии оценки:**

Владение понятиями, описывающими личность человека, виды, тактики, формы, средства и приёмы влияния;  
Аргументированность суждений.

## **2. Контрольная работа**

**Оцениваемые компетенции:**

ОК-2, ПК-10

**Тема:**

Классификация групп, понятие малой социальной группы, социально-психологическая структура группы, социометрическая структура группы, групповая динамика, возможности влияния на групповую динамику, лидерство и руководство группой.

**Перечень контрольных вопросов и заданий:**

1. Какими характеристиками обладает малая социальная группа?
2. Что такое групповая динамика?
3. Что такое групповые процессы?
4. Какие групповые эффекты Вы знаете?
5. От каких факторов зависит социально-психологический климат группы?
6. Что такое групповое давление и конформность?

## 7. Чем характеризуется команда?

### **Методические рекомендации по подготовке студентов к контрольной работе:**

При подготовке к написанию контрольной работы следует внимательно прочитать рекомендуемую литературу и иные источники, конспектируя сущность прочитанного, выписывая цитаты, записывая собственные мысли.

Рекомендуется писать контрольную работу: - лаконично и четко, избегая сложных придаточных предложений и фраз; - максимально использовать методологию и терминологию данной области науки, при необходимости раскрывая сложные и редкие термины; - соблюдать единообразие обозначений, символов, пробелов и сокращений, оформления цитат и примечаний в ссылках.

### **Критерии оценки:**

- 9-10 баллов - 5 (отлично) ставится за полные ответы на все вопросы с включением в содержание ответа (лекции) преподавателя, материала учебников и дополнительной литературы.
- 7-8 баллов - 4 (хорошо) ставится за полный ответ на вопросы в объеме рассказа (лекции) преподавателя или ответ с включением в содержание материала учебника, дополнительной литературы, но с незначительными неточностями.
- 5-6 баллов - 3 (удовлетворительно) ставится за ответ, в котором освещены в полном объеме два из трех вопросов или освещены все вопросы более чем наполовину, включая главное в содержании.
- 1-4 балла - 2 (неудовлетворительно) ставится за ответ, в котором освещен в полном объеме один из трех вопросов, или освещены менее половины требуемого материала или не описано главное в содержании вопросов, или нет ответов, или письменная работа не сдана.

## **1. Дискуссия**

### **Оцениваемые компетенции:**

ОК-2, ПК-10

### **Тема:**

Организация межличностного взаимодействия, позволяющего партнерам реализовать некоторую общую для них деятельность. Действие – главное содержание общения.

### **Вопросы для обсуждения:**

Различия между людьми - помеха в совместной деятельности или её обогащение?

### **Критерии оценки:**

| Критерий оценки   | Балл |
|---|------|
| 1. Теоретический уровень знаний                           | 2    |
| 2. Способность делать выводы                              | 2    |
| 3. Способность отстаивать собственную точку зрения        | 2    |
| 4. Способность ориентироваться в представленном материале | 2    |
| 5. Степень участия в общей дискуссии                      | 2    |
| Итоговая сумма баллов:                                    | 10   |

## **4. Ситуационное задание**

## **Оцениваемые компетенции:**

ОК-2, ПК-10

## **Проблемная область:**

Психологический аспект лидерства и руководства.

## **Концепция игры, роли и ожидаемый результат:**

Игра «Публичное выступление»

Студенты получают задание подготовить выступление на 2-3 минуты на одну из предлагаемых тем:

1. Мой любимый фильм.
2. Моя любимая книга.
3. Удивительное животное.
4. Прекрасное растение.
5. Интересное явление.

Далее каждый студент выступает перед аудиторией в роли лидера (руководителя), которому необходимо «зажечь» своих подчиненных идеей, связанной с темой выступления. Проводится анализ его выступления.

Одним из элементов анализа, который целесообразно проводить в коротких промежутках между выступлениями, – это оценка времени. Обучаемым дается инструкция, не посматривая на часы, уложиться в интервал 2-3 мин. Сразу после окончания выступления выступавшему задается вопрос: "Как, по-вашему, сколько времени Вы говорили?? После его ответа можно попросить слушателей дать свою субъективную оценку времени выступления, после чего субъективные оценки сравниваются с объективной. Временные замеры должен делать не преподаватель, а его ассистент. Можно попросить следить за временем кого-либо из слушателей. Необходимость адекватной оценки коротких отрезков времени без помощи часов обосновывается тем, что чересчур частое подглядывание на циферблат отвлекает как выступающего, так и слушателей.

Еще один пункт непосредственной оценки выступления – наличие контакта с аудиторией. Выступающему задается вопрос: "Удалось ли Вам установить контакт с аудиторией?" или "Был ли контакт?". Тот же вопрос задается и слушателям. Можно при этом пояснить, что признаком отсутствия контакта является то, что слушатель во время выступления думал о чем-то своем, никак не связанном с содержанием выступления. Уместен здесь и вопрос к выступающему: "Куда Вы смотрели во время выступления? Кого видели?", а слушателям: "На кого смотрел выступавший?" Возможен и такой вопрос: "Было ли выступление ярким, выразительным?"

При обсуждении можно акцентировать внимание на характерных позах и жестах с помощью стоп-кадра. В процессе анализа выразительных средств (мимика, жесты, позы, интонация, тональность и т.д.) необходимо как можно чаще обращаться с вопросами к слушателям, стараясь максимально активизировать. Стоит акцентировать внимание на паравербальных компонентах речи, особенно на темпе. Можно подчеркнуть важность владения таким приемом как пауза. Среди речевых средств воздействия следует особо выделить персональное обращение к отдельным лицам в аудитории.

Завершать обсуждение лучше всего анализом проблем "Куда девать руки, если они мешают?" и "Как управлять своим волнением?" Следует стимулировать высказывания самих обучаемых, оставив за преподавателем общие комментарии типа: "Чтобы руки не мешали речи, они должны ей помогать" и "Свое волнение нужно использовать для придания выступлению выразительности". О таких технических приемах как вербализация эмоциональных состояний и фиксация взгляда на точке в ближайшем круге обозрения необходимо сказать лишь в том случае, если о них не упомянут сами обучаемые. Можно

поставить и такой вопрос: "А что делать, если степень волнения недостаточна?" и в качестве средства увеличения активации предложить увеличение интенсивности визуального контакта с аудиторией (увеличение времени контакта и уменьшение дистанции). Смещение акцента с проблемы снятия волнения на проблему повышения активации позволяет снять у части особо неуверенных в себе "комплекс неполноценности".

### Критерии оценки работы студентов:

| Оценка  | Критерии оценивания  |
|---|--|
| Оценка 5 (Отлично)<br>9-10 баллов                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ изложение материала логично, грамотно, без ошибок;</li> <li>➤ свободное владение профессиональной терминологией;</li> <li>➤ умение высказывать и обосновать свои суждения;</li> <li>➤ студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы;</li> <li>➤ студент организует связь теории с практикой.</li> </ul>    |
| Оценка 4 (Хорошо)<br>7-8 баллов                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;</li> <li>➤ ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.</li> </ul> |
| Оценка 3<br>(Удовлетворительно)<br>5-6 баллов         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения;</li> <li>➤ обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.</li> </ul>   |
| Оценка 2<br>(Неудовлетворительно)<br>4 и менее баллов | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс;</li> <li>➤ в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса.</li> </ul>                       |

## 5. Кейс-задача

### Оцениваемые компетенции:

ОК-2, ПК-10

### Проблемная область:

Понятия влияния, воздействия и манипуляции; виды влияния и противостояния влиянию, самопрезентация как средство воздействия, манипуляция, корни манипуляции, средства и механизмы манипулятивного воздействия, распознавание манипуляции и защита от нее. Особенности процесса убеждения.

### Задание для решения кейс-задачи.

ПРИМЕР 1 Случай менеджера И.



«Когда меня приняли на работу, то сразу дали задание, которое было очень сложным для меня. Я долго билась над ним. Мне казалось, что выполнение этой работы очень важно для достижения общей цели. Это было напряженное для меня время, и благодаря этой работе я многому научилась. Однако когда я закончила свою работу, мне стало известно, что весь отдел все это время занимался совсем другой задачей. Мне специально дали это задание, чтобы я не вмешивалась в общее дело, так как они считали, что я могу им помешать.

Поначалу это очень глубоко задело меня, и я разозлилась на начальника отдела. Однако позже я осознала, насколько полезнее для меня было выполнить это отдельное поручение, чем вмешиваться в ту работу, которой я не понимала. И я все простила».

#### ПРИМЕР 2 Случай директора Д.

«Я очень часто ставлю людям одну задачу, а при этом выполняется другая. Например, я ставлю торговым представителям задачу произвести мониторинг рынка. Так просто они не пошли бы в другие магазины, а для выполнения этой задачи идут. Так мы узнаем о новых дилерах. «О, говорят они, надо бы начать работать с теми-то и теми-то. У них хорошие магазины». И мы переключаемся на новых дилеров».

#### ПРИМЕР 3 Случай менеджера М.

«Иногда для меня бывает важно, чтобы один человек узнал информацию не от меня, а от какого-нибудь третьего лица. Тогда я подхожу к этому «лицу» и сообщаю ему эту информацию. При этом я прошу его (точнее, ее) никому об этом не говорить. Как правило, очень скоро я по некоторым признакам узнаю, что нужный человек уже извещен и знает все, что нужно. Я очень часто так делаю, и всегда успешно. Если бы я прямо обращалась к тому человеку, он обиделся бы на меня, считал бы меня грубо вмешивающейся в область его компетенции. А так все довольны. Манипуляция пронизывает все стороны жизни, и пусть только она не будет слишком грубой».

Вопросы:

1. Какой вид влияния представлен в ситуации? (Аргументируйте свой ответ).
2. Эффективно ли вели себя герои?
3. Какие ещё способы поведения Вы могли бы предложить?

### Критерии оценки работы студентов над решением кейса

| Оценка                       | Критерии оценивания  |
|------------------------------|--|
| Оценка 5 (Отлично)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ изложение материала логично, грамотно, без ошибок;</li> <li>➤ свободное владение профессиональной терминологией;</li> <li>➤ умение высказывать и обосновать свои суждения;</li> <li>➤ студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы;</li> <li>➤ студент организует связь теории с практикой.</li> </ul>    |
| Оценка 4 (Хорошо)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;</li> <li>➤ ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.</li> </ul> |
| Оценка 3 (Удовлетворительно) | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может</li> </ul>  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | доказательно обосновать свои суждения;<br>➤ обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.   |
| Оценка 2<br>(Неудовлетворительно) | ➤ отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс;<br>➤ в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса. |

## 6. Тест

### Оцениваемые компетенции:

ОК-2, ПК-10

### Спецификация теста

| Раздел   | Количество заданий в разделе | Формы заданий    | Уровень трудности | Время выполнения |
|--|------------------------------|------------------|-------------------|------------------|
| Понятие общения. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Виды общения. Функции общения. Специфика информационного процесса между людьми с учетом их отношений между собой, их установок, целей, намерений. Средства коммуникативного процесса: вербальные и невербальные знаковые системы. | 8                            | С выбором ответа | средний           | 16               |
| Понятия влияния, воздействия и манипуляции; виды влияния и противостояния влиянию. Организация межличностного взаимодействия, позволяющего партнерам реализовать некоторую общую для них деятельность. Механизмы социального восприятия.   | 8                            | С выбором ответа | средний           | 16               |
| Понятие малой социальной группы, социально-психологическая структура группы, социометрическая структура группы, групповая динамика, возможности влияния на групповую динамику, лидерство и руководство группой. Понятие и виды публичных выступлений. Деловое совещание.   | 9                            | С выбором ответа | средний           | 18               |

|                     |  |  |  |  |
|---------------------|--|--|--|--|
| Деловые переговоры. |  |  |  |  |
|---------------------|--|--|--|--|

**Банк тестовых заданий:**

**ВАРИАНТ 1**

1.1.1.а. Наука психология делового общения изучает

- А) структуру, механизмы, виды, психологические особенности делового общения;
- Б) физиологические механизмы функционирования памяти, речи, мышления;
- В) психологические различия между людьми, обусловленные генотипом;
- Г) психологические особенности развития карьеры человека в бизнесе.

1.2.1.а. Чаще всего в структуре общения выделяют следующие взаимосвязанные стороны:

- А) коммуникативную, интерактивную и перцептивную;
- Б) вербальную, невербальную и сигнальную;
- В) смысловую и знаковую;
- Г) техническую и символическую.

1.2.2.а. К функциям человеческого общения **НЕ ОТНОСИТСЯ**

- А) доверительная;
- Б) контактная;
- В) информационная;
- Г) побудительная;
- Д) координационная;
- Е) понимания;
- Ж) эмотивная;
- З) установления отношений;
- И) оказания влияния.

1.2.3.а. Содержание делового общения составляет

- А) обсуждение социально-значимой проблемы;
- Б) внутренний личностный мир субъектов общения;
- В) удовлетворение потребности в общении;
- Г) формирование профессиональных коммуникативных навыков и умений.

1.3.1.а. Все средства общения принято разделять на две большие группы:

- А) вербальные и невербальные;
- Б) мимические и словесные;
- В) речевые и символные;
- Г) Знаковые и символические.

1.3.2.а. Выделяют следующие виды речи:

- А) внутренняя и внешняя;
- Б) объективная и субъективная;
- В) когнитивная и эмоциональная;
- Г) внутренняя и внешняя.

1.3.3.а. Жесты, мимика, пантомимика относятся к \_\_\_\_\_ средствам общения.

- А) невербальным;
- Б) вербальным;
- В) проксемическим;
- Г) тактильным.

|   |
|---|
| <p>1.4.1.а. В типологии, построенной в соответствии с наиболее часто встречающимися обыденными ситуациями выделяют следующие виды общения:</p> <p>А) воспитательное воздействие, деловое общение, диагностическая беседа, интимно-личностное общение;</p> <p>Б) психотерапевтическое воздействие, воспитательное воздействие, манипуляция, интеракция;</p> <p>В) перцепция, воспитательное воздействие, деловое общение, диагностическая беседа;</p> <p>Г) деловое общение, коммуникация, диагностическая беседа, интимно-личностное общение.</p> |
| <p>2.1.1.а. Нерефлексивное слушание делового партнера включает в себя такие приемы как</p> <p>А) внимательное молчание;</p> <p>Б) перефразирование;</p> <p>В) уточнение;</p> <p>Г) резюмирование.</p>   |
| <p>2.2.1.а. В процессе создания первого впечатления могут возникать следующие типичные ошибки восприятия</p> <p>А) эффект проекции, эффект ореола и эффект порядка;</p> <p>Б) эффект внешности, эффект обстановки, эффект порядка;</p> <p>В) эффект эмоций, эффект когниций, эффект номера;</p> <p>Г) эффект перцепции, эффект ореола, эффект нумерации.</p>  |
| <p>2.2.2.а. К способам оказания влияния относятся</p> <p>А) убеждение, внушение, манипулирование;</p> <p>Б) убеждение, спор, просьба;</p> <p>В) внушение, объяснение, копирование;</p> <p>Г) манипулирование, подражание, информирование.</p>   |
| <p>2.2.3.а. Воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие называется</p> <p>А) психологическое влияние;</p> <p>Б) психологическое манипулирование;</p> <p>В) социальное манипулирование;</p> <p>Г) юридическое влияние.</p>   |
| <p>2.2.4.а. Информация, содержащая реакцию человека на поведение партнера по общению, то есть сообщение партнеру о тех мыслях и чувствах, которые он вызывает называется</p> <p>А) обратной связью;</p> <p>Б) перцепцией;</p> <p>В) каузальной атрибуцией;</p> <p>Г) восприятием.</p>   |
| <p>3.1.1. а. Процесс восприятия деловыми партнерами друг друга называется:</p> <p>А) перцепцией;</p> <p>Б) идентификацией;</p> <p>В) интеракцией;</p> <p>Г) рефлексией.</p>   |
| <p>3.2.1.а. К побуждениям по которым человек вступает во взаимодействие с другими людьми можно отнести следующие:</p>   |

|  |
|--|
| <p>А) Кооперацию, агрессию, альтруизм;<br/> Б) Мистификацию, кооперацию, равенство;<br/> В) Идентификацию, конкуренцию, компромисс;<br/> Г) Социализацию, конфронтацию, избегание.</p>   |
| <p>3.3.1.а. К.Левин выделил три ведущих стиля руководства:<br/> А) авторитарный, демократический, либеральный;<br/> Б) командный, демократический, нейтральный;<br/> В) демократический, договорной, анархический;<br/> Г) Авторитарный, командный, либеральный.</p>   |
| <p>4.1.1.а. Процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций, мнений участников по сути решаемой проблемы, называется<br/> А) дискуссией;<br/> Б) публичным выступлением;<br/> В) принятием решения;<br/> Г) презентацией.</p>                             |
| <p>4.1.2.а. В классификации собраний и совещаний по их назначению выделяют следующие виды совещаний:<br/> А) информативное, творческое, по принятию решения;<br/> Б) информативное, коллегиальное, креативное;<br/> В) коммуникативное, конфронтационное, творческое;<br/> Г) По принятию решения, конкурентное, репрезентативное.</p> |
| <p>4.2.1.а. Искусство построения и публичного произнесения речи с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию называется<br/> А) ораторским искусством;<br/> Б) театральным искусством;<br/> В) искусством общения;<br/> Г) искусством дискуссии.</p>  |
| <p>4.2.2.а. Построение выступления, соотношение его отдельных частей и отношение каждой части ко всему выступлению как единому целому называется<br/> А) композицией речи;<br/> Б) стратегией речи;<br/> В) картой речи;<br/> Г) презентацией речи.</p>  |
| <p>4.3.1.а. Основными стратегиями ведения переговоров являются:<br/> А) позиционный торг и взаимный учет интересов;<br/> Б) позиционный торг и дипломатический торг;<br/> В) взаимный торг и взаимный учет интересов;<br/> Г)конфронтационный учет интересов и партнерский торг.</p>   |
| <p>4.3.2.а. Переговоры на основе взаимного учета интересов предполагают<br/> А) партнерский тип поведения сторон;<br/> Б) конкурентный тип поведения сторон;<br/> В) подчиненный тип поведения сторон;<br/> Г) либеральный тип поведения сторон.</p>   |
| <p>4.4.1.а. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного называется</p>   |

- А) презентация;
- Б) прием;
- В) продажа;
- Г) реклама.

4.4.2.а. Подготовка к презентации включает в себя:

- А) анализ цели, анализ аудитории, планирование;
- Б) анализ цели, анализ результатов, планирование;
- В) анализ аудитории, планирование, резюмирование;
- Г) планирование, проведение, подведение итогов.

4.5.1.а. Подготовка к важному разговору по телефону включает в себя:

- А) формулировку цели, возможных предложений партнеру, подбор нужного материала, документов, адресов, бумаги для записи;
- Б) составление отчета начальнику, подбор нужного материала, документов, адресов, бумаги для записи;
- В) формулировку цели, запись на диктофон необходимых фраз, подготовку необходимой информации;
- Г) формулировку цели, возможных предложений партнеру, снятие эмоционального напряжения при помощи музыки.

## ВАРИАНТ 2

1.1.1.б. Проблемной областью науки деловое общение является

- А) изучение особенностей психологического и этического взаимодействия людей в бизнесе и предпринимательской деятельности;
- Б) обоснование психологических методов обучения и воспитания;
- В) исследование наследственных механизмов психики и поведения людей;
- Г) выяснение психологических закономерностей поведения людей в экстремальных ситуациях.

1.2.1.б. Основная цель информационного обмена в общении

- А) выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу различных ситуаций и проблем;
- Б) создание благоприятной психологической атмосферы;
- В) формирование одобрительного отношения к коммуникатору;
- Г) познание коммуникатором и реципиентом психологических особенностей друг друга.

1.2.2.б. Установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности относится к \_\_\_\_\_ функции общения.

- А) контактной;
- Б) информационная;
- В) побудительная;
- Г) координационная;
- Д) понимания;
- Е) эмотивная;
- Ж) установления отношений;
- З) оказания влияния.

|   |
|---|
| <p>1.2.3.б. Признаком делового общения является:</p> <p>А) формально-ролевой принцип взаимодействия;</p> <p>Б) высокий уровень эмоциональной включенности субъектов в процесс взаимодействия;</p> <p>В) глубинный духовно-личностный уровень общения;</p> <p>Г) психологический комфорт всех субъектов в процессе взаимодействия.</p>                         |
| <p>1.3.1.б. Только человек использует такое средство коммуникации как:</p> <p>А) речь;</p> <p>Б) жесты;</p> <p>В) звуки;</p> <p>Г) запахи.</p>  |
| <p>1.3.2.б. Вербальное общение может быть:</p> <p>А) устным и письменным;</p> <p>Б) словесным и пространственным;</p> <p>В) ольфакторным и когнитивным;</p> <p>Г) экспрессивным и жестовым.</p>   |
| <p>1.3.3.б. Кинестетика в общении представлена:</p> <p>А) жестами, мимикой, пантомимикой;</p> <p>Б) звуками, запахами, жестами;</p> <p>В) жестами, прикосновениями, запахами;</p> <p>Г) речью, жестами, мимикой.</p>  |
| <p>1.4.1.б. В зависимости от содержания выделяют</p> <p>А) материальное, когнитивное, кондиционное и мотивационное общение;</p> <p>Б) перцептивное, коммуникативное, интерактивное и когнитивное общение;</p> <p>В) диалогическое, монологическое, полилогическое и субъектное общение;</p> <p>Г) материальное, духовное, субъектное и объектное общение.</p> |
| <p>2.1.1.б. Активное слушание делового партнера включает в себя такие приемы как</p> <p>А) перефразирование;</p> <p>Б) внимательное молчание;</p> <p>В) записывание за собеседником;</p> <p>Г) конфронтация с собеседником.</p>   |
| <p>2.2.1.б. Механизм, согласно которому людей, хорошо к нам относящихся или разделяющих важные для нас идеи, мы склонны положительно оценивать и по другим показателям называется</p> <p>А) фактор отношения к наблюдателю;</p> <p>Б) фактор превосходства;</p> <p>В) фактор привлекательности;</p> <p>Г) фактор влияния.</p>                                 |
| <p>2.2.2.б. Угроза применения инициатором своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения называется</p> <p>А) принуждением;</p> <p>Б) просьбой;</p> <p>В) внушением;</p> <p>Г) убеждением.</p>   |
| <p>2.2.3.б. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний,</p>   |

|   |
|---|
| <p>принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей называется</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А) манипулицией;</li><li>Б) принуждением;</li><li>В) внушением;</li><li>Г) гипнозом.</li></ul>   |
| <p>2.2.4.б. Обратная связь в общении может быть</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А) прямой и косвенной;</li><li>Б) объективной и субъективной;</li><li>В) эмоциональной и неэмоциональной;</li><li>Г) точной и неточной.</li></ul>   |
| <p>3.1.1.б. Осмысление каждым деловым партнером того, как он воспринимается другим, связано с проявлением социально-психологического механизма:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А) рефлексии;</li><li>Б) аттракции;</li><li>В) идентификации;</li><li>Г) каузальной атрибуции.</li></ul>  |
| <p>3.2.1.б. Ведущими стратегиями поведения человека во взаимодействии с деловыми партнерами являются:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А) Сотрудничество, соперничество, компромисс, уступка, избегание;</li><li>Б) Убеждение, внушение, соперничество, манипулирование;</li><li>В) Соперничество, внушение, избегание, манипулирование;</li><li>Г) Сотрудничество, кооперация, конкуренция, уступка.</li></ul>  |
| <p>3.3.1.б. Стиль делового общения характеризующийся признанием необходимости коллегиальных решений, учет умений и инициатив других людей, предпочтение поощрительных средств воздействия называется</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А) демократическим;</li><li>Б) авторитарным;</li><li>В) анархическим;</li><li>Г) нейтральным.</li></ul>  |
| <p>4.1.1.б. Дискуссия как форма делового общения предполагает обязательное наличие</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А) правил и ведущего;</li><li>Б) профессионального психолога;</li><li>В) навыков манипулирования;</li><li>Г) специального помещения.</li></ul>   |
| <p>4.1.2.б. Исходя из этико-организационных подходов, американские исследователи выделяют совещания:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А) диктаторские, автократические, сегрегативные, дискуссионные и свободные;</li><li>Б) демократические, автократические, информационные, коллегиальные и свободные;</li><li>В) демократические, адхократические, информационные, коллегиальные и кративные;</li><li>Г) автократические, анархические, дискуссионные и демократические.</li></ul> |
| <p>4.2.1.б. Синонимом термина ораторское искусство является термин</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А) риторика;</li><li>Б) речь;</li><li>В) выступление;</li><li>Г) говорение.</li></ul>  |



|  |
|--|
| <p>4.2.2.б. Наиболее распространенной структурой устного выступления с античных времен считается трехчастная, включающая в себя следующие элементы:</p> <p>А) вступление, главную часть и заключение;</p> <p>Б) вступление, развитие и главную часть;</p> <p>В) вступление, резюмирование, заключение;</p> <p>Г) введение, кульминация и развитие.</p>                   |
| <p>4.3.1.б. Позиционный торг представляет собой такую стратегию ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на</p> <p>А) конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях;</p> <p>Б) компромисс и готовы уступать друг другу;</p> <p>В) взаимную выгоду и готовы торговаться;</p> <p>Г) уступки и избегание конфликтов.</p>                                    |
| <p>4.3.2.б. Позиции в переговорном процессе это</p> <p>А) то чего стороны хотят добиться в ходе переговоров;</p> <p>Б) ценностные ориентиры участников переговоров;</p> <p>В) истинные интересы сторон переговоров;</p> <p>Г) тайные желания участников переговоров.</p>   |
| <p>4.4.1.б. Ознакомление потребителей с новыми товарами, услугами, новым расписанием работы организации, создание образа товара или услуги, увеличение объема продаж, стабилизация сбыта, поддержание узнаваемости марки, фирмы, товара, услуги составляет основные цели</p> <p>А) презентации;</p> <p>Б) ораторской речи;</p> <p>В) сообщения;</p> <p>Г) совещания.</p> |
| <p>4.4.2.б. Презентация как форма делового общения, традиционно предполагает</p> <p>А) ораторскую речь;</p> <p>Б) конфронтацию;</p> <p>В) продажу;</p> <p>Г) самоизменения.</p>  |
| <p>4.5.1.б. Профессиональный деловой разговор по телефону должен отвечать следующим требованиям:</p> <p>А) краткость, четкость, вежливость, информативность;</p> <p>Б) эмоциональность, вежливость, метафоричность, структурность;</p> <p>В) вежливость, описательность, ясность, любезность;</p> <p>Г) корректность, экспансивность, информативность, любезность.</p>   |

### **Методические рекомендации по подготовке студентов к тестированию.**

Тестирование – это форма контроля знаний студентов по изучаемой дисциплине. Для подготовки к тестированию рекомендуется изучить конспекты лекций, дополнительную литературу по вопросам, изученным к моментам выполнения рубежного среза, а также собственные конспекты и другие письменные работы, подготовленные к занятиям.

В ситуации тестирования руководствуйтесь следующими рекомендациями:

1. Не забывайте подписывать на бланке ответов свою фамилию и вариант. Иначе ваш бланк станет непроверяемым.

2. Отвечайте сначала на черновике, чтобы бланк с результатами теста не содержал исправлений.
3. Помните, что время на выполнение заданий ограничено, поэтому стоит выбрать эффективную стратегию решения заданий. Например, научитесь пропускать трудные или непонятные задания и возвращаться к ним, если останется время.
4. Многие задания можно решить быстрее, если не искать сразу правильный ответ, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет концентрировать внимание всего на одном-двух признаках, а не пяти-семи (что гораздо труднее).
5. Старайтесь полностью переключаться на следующее задания, забыв о предыдущем.
6. Читайте задание до конца: не спешите понять условие задания по "первым словам" и достраивать концовку в собственном воображении. Это верный способ совершить ошибки в самых легких вопросах.
7. Внимательно вчитывайтесь в самую формулировку вопроса. Например, в ней может содержаться отрицание «что не является...». Не заметив частицы НЕ, вы будете отвечать на обратный вопрос.

### Критерии оценки:

1. Правильным ответом на вопрос теста является ответ, полностью совпадающий с ключом.
2. За каждый правильный ответ начисляется один балл. Общее количество баллов определяется путем суммирования баллов. Максимально возможное количество набранных баллов – 20.
3. Перевод сырых тестовых баллов в баллы рейтинга осуществляется по следующей шкале:

| Количество сырых баллов теста | Количество рейтинговых баллов (оценка) |
|-------------------------------|--|
| 9-10                          | 5                                      |
| 7-8                           | 4                                      |
| 5-6                           | 3                                      |
| 3-4                           | 2                                      |
| 1-2                           | 1                                      |

## 7. Экзамен

### Оцениваемые компетенции:

ОК-2, ПК-10

**Цель экзамена:** целостная оценка уровня сформированности компетенций на данном этапе их формирования. На экзамене оцениваются знания в совокупности с умениями и опытом деятельности, полученными магистрантом как на учебных занятиях, так и в рамках самостоятельной работы по дисциплине.

**Форма проведения:** в устной форме по теоретическим вопросам экзаменационных билетов.

### Критерии оценки.

Критериями выставления оценки выступает степень полноты освоения магистрантом основного содержания дисциплины, изученной в семестре:

– **оценка 35–40 баллов** выставляется магистранту, обнаружившему всестороннее осознанное систематическое знание учебно-программного материала и умение им самостоятельно пользоваться, в том числе при выполнении практических заданий, проявляющему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала, освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии,

– **оценка 26–34 баллов** выставляется магистранту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему предусмотренные программой задачи, усвоившему основную рекомендованную литературу, показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учёбы и профессиональной деятельности, способность грамотно выполнять практические задания и в общем виде обосновывать результаты их выполнения; знания и умения магистранта в основном соответствуют требованиям, установленным выше, но при этом магистрант допускает отдельные неточности, которые он исправляет самостоятельно при указании преподавателя на данные неточности;

– **оценка 15–25 баллов** выставляется магистранту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшего обучения и предстоящей работы по профессии, справляющемся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допускающему неточности при ответе на теоретический вопрос; магистрант показывает осознанное усвоение большей части изученного содержания и исправляет допущенные ошибки после пояснений, данных преподавателем;

– **оценка 1–14 баллов** выставляется магистранту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; при этом магистрант обнаруживает незнание большей части изученного в семестре (экзаменуемого) материала, не может ответить на дополнительные вопросы преподавателя.

### **Вопросы к экзамену**

1. Понятие общения. Теории общения.
2. Структура общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения).
3. Средства невербального общения. Роль невербальной коммуникации в процессе общения.
4. Модель коммуникативного процесса. Условия эффективной коммуникации.
5. Психологическое влияние и способы противостояния влиянию.
6. Манипуляция. Распознавание манипуляции и защита от нее.
7. Особенности восприятия людьми друг друга в процессе общения.
8. Выступление перед аудиторией. Условия эффективности. Структура.
9. Деловое совещание. Виды. Условия эффективности.
10. Деловая беседа. Особенности деловой беседы по телефону.
11. Презентация. Структура. Условия эффективности.