

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»

*очно-заочная форма обучения*

Заведующий кафедрой

*Сергеев Н.К.* / *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: – <input type="checkbox"/> сущность компетенций современного менеджера; – <input type="checkbox"/> критерии профессиональной компетентности менеджера как

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

### Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутой) 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	4
2	Реферат	20	ОК-2, ПК-10	4
3	Кейс	20	ПК-10	4
4	Итоговый тест	10	ОК-2, ПК-10	4
5	Экзамен	40	ОК-2, ПК-10	4

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 идеями, 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 обучающихся, 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 обзора необходимо сказать лишь в том случае, если о них не упомянут сами обучающиеся. 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) 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) 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 (Удовлетворительно) 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 (Неудовлетворительно) 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,</li></ul>

	осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; <ul style="list-style-type: none"> <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 доказательно обосновать свои суждения;</li> <li>➤ обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.</li> </ul>
Оценка 2 (Неудовлетворительно)	<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>

## 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

<p>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. Деловые переговоры.</p>	9	С выбором ответа	средний	18
---	---	------------------	---------	----

**Банк тестовых заданий:**

<b>ВАРИАНТ 1</b>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>1.2.2.а. К функциям человеческого общения <b>НЕ ОТНОСИТСЯ</b>            А) доверительная;            Б) контактная;            В) информационная;            Г) побудительная;            Д) координационная;            Е) понимания;            Ж) эмотивная;            З) установления отношений;            И) оказания влияния.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>1.3.2.а. Выделяют следующие виды речи:</p>

<p>А) внутренняя и внешняя;  Б) объективная и субъективная;  В) когнитивная и эмоциональная;  Г) внутренняя и внешняя.</p>
<p>1.3.3.а. Жесты, мимика, пантомимика относятся к _____ средствам общения.  А) невербальным;  Б) вербальным;  В) проксеимическим;  Г) тактильным.</p>
<p>1.4.1.а. В типологии, построенной в соответствии с наиболее часто встречающимися обыденными ситуациями выделяют следующие виды общения:  А) воспитательное воздействие, деловое общение, диагностическая беседа, интимно-личностное общение;  Б) психотерапевтическое воздействие, воспитательное воздействие, манипуляция, интеракция;  В) перцепция, воспитательное воздействие, деловое общение, диагностическая беседа;  Г) деловое общение, коммуникация, диагностическая беседа, интимно-личностное общение.</p>
<p>2.1.1.а. Нереплексивное слушание делового партнера включает в себя такие приемы как  А) внимательное молчание;  Б) перефразирование;  В) уточнение;  Г) резюмирование.</p>
<p>2.2.1.а. В процессе создания первого впечатления могут возникать следующие типичные ошибки восприятия  А) эффект проекции, эффект ореола и эффект порядка;  Б) эффект внешности, эффект обстановки, эффект порядка;  В) эффект эмоций, эффект когниций, эффект номера;  Г) эффект перцепции, эффект ореола, эффект нумерации.</p>
<p>2.2.2.а. К способам оказания влияния относятся  А) убеждение, внушение, манипулирование;  Б) убеждение, спор, просьба;  В) внушение, объяснение, копирование;  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  А) психологическое влияние;  Б) психологическое манипулирование;  В) социальное манипулирование;  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  А) обратной связью;  Б) перцепцией;  В) каузальной атрибуцией;</p>

Г) восприятием.
3.1.1. а. Процесс восприятия деловыми партнерами друг друга называется: А) перцепцией; Б) идентификацией; В) интеракцией; Г) рефлексией.
3.2.1. а. К побуждениям по которым человек вступает во взаимодействие с другими людьми можно отнести следующие: А) Кооперацию, агрессию, альтруизм; Б) Мистификацию, кооперацию, равенство; В) Идентификацию, конкуренцию, компромисс; Г) Социализацию, конфронтацию, избегание.
3.3.1. а. К.Левин выделил три ведущих стиля руководства: А) авторитарный, демократический, либеральный; Б) командный, демократический, нейтральный; В) демократический, договорной, анархический; Г) Авторитарный, командный, либеральный.
4.1.1. а. Процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций, мнений участников по сути решаемой проблемы, называется А) дискуссией; Б) публичным выступлением; В) принятием решения; Г) презентацией.
4.1.2. а. В классификации собраний и совещаний по их назначению выделяют следующие виды совещаний: А) информативное, творческое, по принятию решения; Б) информативное, коллегиальное, креативное; В) коммуникативное, конфронтационное, творческое; Г) По принятию решения, конкурентное, репрезентативное.
4.2.1. а. Искусство построения и публичного произнесения речи с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию называется А) ораторским искусством; Б) театральным искусством; В) искусством общения; Г) искусством дискуссии.
4.2.2. а. Построение выступления, соотношение его отдельных частей и отношение каждой части ко всему выступлению как единому целому называется А) композицией речи; Б) стратегией речи; В) картой речи; Г) презентацией речи.
4.3.1. а. Основными стратегиями ведения переговоров являются: А) позиционный торг и взаимный учет интересов; Б) позиционный торг и дипломатический торг; В) взаимный торг и взаимный учет интересов;

Г)конфронтационный учет интересов и партнерский торг.
4.3.2.а. Переговоры на основе взаимного учета интересов предполагают А) партнерский тип поведения сторон; Б) конкурентный тип поведения сторон; В) подчиненный тип поведения сторон; Г) либеральный тип поведения сторон.
4.4.1.а. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного называется 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

<p>сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности относится к _____ функции общения.</p> <p>А) контактной;  Б) информационная;  В) побудительная;  Г) координационная;  Д) понимания;  Е) эмотивная;  Ж) установления отношений;  З) оказания влияния.</p>
<p>1.2.3.б. Признаком делового общения является:</p> <p>А) формально-ролевой принцип взаимодействия;  Б) высокий уровень эмоциональной включенности субъектов в процесс взаимодействия;  В) глубинный духовно-личностный уровень общения;  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;  Б) жесты;  В) звуки;  Г) запахи.</p>
<p>1.3.2.б. Вербальное общение может быть:</p> <p>А) устным и письменным;  Б) словесным и пространственным;  В) ольфакторным и когнитивным;  Г) экспрессивным и жестовым.</p>
<p>1.3.3.б. Кинестетика в общении представлена:</p> <p>А) жестами, мимикой, пантомимикой;  Б) звуками, запахами, жестами;  В) жестами, прикосновениями, запахами;  Г) речью, жестами, мимикой.</p>
<p>1.4.1.б. В зависимости от содержания выделяют</p> <p>А) материальное, когнитивное, кондиционное и мотивационное общение;  Б) перцептивное, коммуникативное, интерактивное и когнитивное общение;  В) диалогическое, монологическое, полилогическое и субъектное общение;  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;  Б) внимательное молчание;  В) записывание за собеседником;  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;  Б) фактор превосходства;  В) фактор привлекательности;</p>

Г) фактор влияния.
2.2.2.б. Угроза применения инициатором своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения называется А) принуждением; Б) просьбой; В) внушением; Г) убеждением.
2.2.3.б. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей называется А) манипулицией; Б) принуждением; В) внушением; Г) гипнозом.
2.2.4.б. Обратная связь в общении может быть А) прямой и косвенной; Б) объективной и субъективной; В) эмоциональной и неэмоциональной; Г) точной и неточной.
3.1.1.б. Осмысление каждым деловым партнером того, как он воспринимается другим, связано с проявлением социально-психологического механизма: А) рефлексии; Б) аттракции; В) идентификации; Г) каузальной атрибуции.
3.2.1.б. Ведущими стратегиями поведения человека во взаимодействии с деловыми партнерами являются: А) Сотрудничество, соперничество, компромисс, уступка, избегание; Б) Убеждение, внушение, сопереживание, манипулирование; В) Соперничество, внушение, избегание, манипулирование; Г) Сотрудничество, кооперация, конкуренция, уступка.
3.3.1.б. Стиль делового общения характеризующийся признанием необходимости коллегиальных решений, учет умений и инициатив других людей, предпочтение поощрительных средств воздействия называется А) демократическим; Б) авторитарным; В) анархическим; Г) нейтральным.
4.1.1.б. Дискуссия как форма делового общения предполагает обязательное наличие А) правил и ведущего; Б) профессионального психолога; В) навыков манипулирования; Г) специального помещения.
4.1.2.б. Исходя из этико-организационных подходов, американские исследователи выделяют совещания: А) диктаторские, авторитарные, сегрегативные, дискуссионные и свободные;



<p>Б) демократические, автократические, информационные, коллегиальные и свободные;  В) демократические, адхократические, информационные, коллегиальные и кративные;  Г) автократические, анархические, дискуссионные и демократические.</p>
<p>4.2.1.б. Синонимом термина ораторское искусство является термин  А) риторика;  Б) речь;  В) выступление;  Г) говорение.</p>
<p>4.2.2.б. Наиболее распространенной структурой устного выступления с античных времен считается трехчастная, включающая в себя следующие элементы:  А) вступление, главную часть и заключение;  Б) вступление, развитие и главную часть;  В) вступление, резюмирование, заключение;  Г) введение, кульминация и развитие.</p>
<p>4.3.1.б. Позиционный торг представляет собой такую стратегию ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на  А) конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях;  Б) компромисс и готовы уступать друг другу;  В) взаимную выгоду и готовы торговаться;  Г) уступки и избегание конфликтов.</p>
<p>4.3.2.б. Позиции в переговорном процессе это  А) то чего стороны хотят добиться в ходе переговоров;  Б) ценностные ориентиры участников переговоров;  В) истинные интересы сторон переговоров;  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  А) презентации;  Б) ораторской речи;  В) сообщения;  Г) совещания.</p>
<p>4.4.2.б. Презентация как форма делового общения, традиционно предполагает  А) ораторскую речь;  Б) конфронтацию;  В) продажу;  Г) самоизменения.</p>
<p>4.5.1.б. Профессиональный деловой разговор по телефону должен отвечать следующим требованиям:  А) краткость, четкость, вежливость, информативность;  Б) эмоциональность, вежливость, метафоричность, структурность;  В) вежливость, описательность, ясность, любезность;  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 саму 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, способностью 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, справляющемуся 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.