

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**  
**«Дагестанский государственный университет»**

Колледж

**Фонд оценочных средств**

по учебной дисциплине

**ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

10.02.05 Обеспечение информационной безопасности  
автоматизированных систем

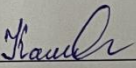
Махачкала 2021

Составитель:

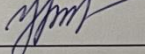
Гаджиева М.М. – к.п.н., доцент кафедры естественнонаучных и гуманитарных дисциплин Колледжа ДГУ.

Фонд оценочных средств одобрен на заседании кафедры естественнонаучных и гуманитарных дисциплин Колледжа ДГУ

Протокол № 8 от « 02 » апреля 2022 г.

Зав.кафедрой естественнонаучных и гуманитарных дисциплин к.э.н., доцент  Муртилова К.М-К.

Утверждена на заседании учебно-методического совета колледжа ДГУ

Ст. методист  /Шамсутдинова У.А./

**ПАСПОРТ**  
**фонда оценочных средств**  
**по дисциплине**  
**«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

№	Контролируемые разделы, темы, модули	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. <b>Психологические основы общения .</b>	ОК 05. ОК 06. ОК 10.	Подготовка рефератов; коллоквиум; тестирование; подготовка эссе.
2	Раздел 2. Психология конфликта	ОК 05. ОК 06. ОК 10.	Подготовка рефератов; коллоквиум; тестирование; контрольная работа; подготовка эссе.

## Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства
1	2	3	4
2	Кейс-задачи	Кейс (от лат. casus) – конкретная практическая, необычная ситуация, с заложенной в нее проблемой, решение которой нельзя найти в учебниках. Суть в том, что правильного ответа нет. Есть лишь мнение преподавателей и реальный выход из этой ситуации, если кейс, был взят из жизни. Кейс -роблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Комплект кейс-задач
3	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования педагогического работника с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Круглый стол	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их	Перечень дискуссионных
5	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
6	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений
7	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	эссе
8	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме	Темы
	контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.	Комплект контрольных заданий по вариантам

## **Критерии оценки:**

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент дает полный и правильный ответ на поставленные и дополнительные (если в таковых была необходимость) вопросы:

- обнаруживает всестороннее системное и глубокое знание материала;
  - обстоятельно раскрывает соответствующие теоретические положения;
  - демонстрирует знание современной учебной и научной литературы;
  - владеет понятийным аппаратом;
  - демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной проблематики;
  - подтверждает теоретические постулаты примерами из юридической практики; способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
  - имеет собственную оценочную позицию и умеет аргументировано и убедительно ее раскрыть;
- четко излагает материал в логической последовательности.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент дает ответ, отличающийся меньшей обстоятельностью и глубиной изложения:

- обнаруживает при этом твёрдое знание материала;
- допускает несущественные ошибки и неточности в изложении теоретического материала; исправленные после дополнительного вопроса;
- опирается при построении ответа только на обязательную литературу;
- подтверждает теоретические постулаты отдельными примерами из юридической практики;
- способен применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- наблюдается незначительное нарушение логики изложения материала.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент в основном знает программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии, но ответ, отличается недостаточной полнотой и обстоятельностью изложения:

- допускает существенные ошибки и неточности в изложении теоретического материала;
- в целом усвоил основную литературу;
- обнаруживает неумение применять государственно-правовые принципы, закономерности и категории для объяснения конкретных фактов и явлений;
- требуется помощь со стороны (путем наводящих вопросов, небольших разъяснений и т.п.);

- испытывает существенные трудности при определении собственной оценочной позиции;
- наблюдается нарушение логики изложения материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает незнание или непонимание большей или наиболее существенной части содержания учебного материала:

не способен применять знание теории к решению задач профессионального характера;

- не умеет определить собственную оценочную позицию;
- допускает грубое нарушение логики изложения материала.
- допускает принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- не может исправить ошибки с помощью наводящих вопросов;

#### **Критерии оценки:**

Оценка «отлично» выставляется, если студент дает полный и правильный ответ на поставленные и дополнительные (если в таковых была необходимость) вопросы:

- обнаруживает всестороннее системное и глубокое знание материала;
  - обстоятельно раскрывает соответствующие теоретические положения;
  - демонстрирует знание современной учебной и научной литературы;
  - владеет понятийным аппаратом;
  - демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной проблематики;
  - подтверждает теоретические постулаты примерами из юридической практики; способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
  - имеет собственную оценочную позицию и умеет аргументировано и убедительно ее раскрыть;
- четко излагает материал в логической последовательности.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент дает ответ, отличающийся меньшей обстоятельностью и глубиной изложения:

- обнаруживает при этом твердое знание материала;
- допускает несущественные ошибки и неточности в изложении теоретического материала; исправленные после дополнительного вопроса;
- опирается при построении ответа только на обязательную литературу;
- подтверждает теоретические постулаты отдельными примерами из юридической практики;
- способен применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- наблюдается незначительное нарушение логики изложения материала.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в основном знает программный материал в объеме, необходимом для предстоящей

работы по профессии, но ответ, отличается недостаточной полнотой и обстоятельностью изложения:

- допускает существенные ошибки и неточности в изложении теоретического материала;
- в целом усвоил основную литературу;
- обнаруживает неумение применять государственно-правовые принципы, закономерности и категории для объяснения конкретных фактов и явлений;
- требуется помощь со стороны (путем наводящих вопросов, небольших разъяснений и т.п.);
- испытывает существенные трудности при определении собственной оценочной позиции;
- наблюдается нарушение логики изложения материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает незнание или непонимание большей или наиболее существенной части содержания учебного материала:

- не способен применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- не умеет определить собственную оценочную позицию;
- допускает грубое нарушение логики изложения материала.
- допускает принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- не может исправить ошибки с помощью наводящих вопросов;

### **Кейс-задачи**

#### **по дисциплине**

## **«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

### **Раздел 1.**

#### **Тема 1. Психологические основы общения.**

**Задание 1.** Выделите элементы коммуникативного процесса. Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании. Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем.

Знаковые системы, которые используются в коммуникативном процессе лежат в основе двух традиционно выделяемых видов коммуникации:

Вербальной (с речью в качестве знаковой системы);  Невербальной (с использованием различных неречевых знаковых систем). Речь является самым универсальным средством коммуникации. Она представляет собой исторически сложившуюся форму общения человека с другими людьми

посредством языка. Коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. Степень и точность понимания слушающим смысла высказывания будет очевидна коммуникатору только тогда, когда реципиент заговорит, превратится т.о. в коммуникатора и даст знать как он понял принятую информацию.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности.

В психологии выделяют пять форм невербальной коммуникации:  $\frac{3}{4}$  Кинесику;  $\frac{3}{4}$  Паралингвистику и экстралингвистику;  $\frac{3}{4}$  Проксемику (пространственно-временную организацию коммуникативного процесса);  $\frac{3}{4}$  Визуальное общение;  $\frac{3}{4}$  Такесика. Каждая из указанных форм общения использует свою знаковую систему.

Кинесика – это система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом кинетическая система предстает как отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики, различных частей тела (рук- тогда мы имеем жестикуляцию; лица - тогда мы имеем мимику; позы - тогда мы имеем пантомимику). Эта общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции человека, благодаря чему общение приобретает нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении, например, одних и тех же жестов в различных национальных культурах. Например, кивок головы у русских и болгар имеет прямо противоположное значение: согласие у русских, отрицание у болгар.

#### **Задание № 4. «Управление поведением сложных клиентов»**

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Описание внешности клиента: Немолодая женщина в мини-юбке, ярко и небрежно покрашенная, неопрятная, с сильным запахом протухших духов, обращается к стажеру: «Молодой человек, я присяду рядом — мне так будет удобнее показать вам все документы. Значит так (хмыкает и сморкается), 8 марта я и мои друзья отмечали праздник. Сидели культурно, было нас семь человек, все люди приличные. Имена я знаю только троих, но за остальных можно поручиться, все совершенно приличные люди. Кроме меня женщин не было, меня все поздравляли. В комнате стало душно, мы пошли на лестничную клетку покурить, там немного еще выпили, но без закуски. С первого этажа к нам поднялись парни этого дурного соседа Петьки, он две недели как откинулся и гудит с тех пор по-черному. Но это неважно (постепенно начинает придвигаться), Петькин друг или кто-то из наших, я не помню, начал говорить разные плохие слова, ну Вы меня понимаете, мы начали кричать, что нельзя так выражаться, и Петька кого-то ударил, я не помню кого, потому что задел меня и я упала, прокатилась по всем ступенькам, у меня до сих пор синяк на бедре, хотите покажу? На шум



вышли соседи, стали орать, что полицию вызовут, что дружинники, казаки с нагайками придут. В целом, было весело. Когда все поутихло, мы вернулись в комнату, и я увидела, что пропала банка огурцов. Мы ее даже еще не открыли. Скажите, почему мне отказывают возбуждать дело о краже? Это даже не кража, а разбой, смотрите, какой у меня синяк»

## **Тема 2. Деловое общение. Этика делового общения**

Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде

Цели: исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений, определение правил корпоративного поведения в команде.

**Задание № 1.** Работа с понятиями Сравните понятия «командная работа» и «групповая работа», найдите процессуальные преимущества каждого вида работы.

**Задание № 2.** Создайте общий свод правил корпоративного поведения в команде

**Задание № 3.** Попробуйте в течение дня не менее 2–5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь — корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т. д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

## **Тема 3. Психологические особенности профессиональной коммуникации.**

**Задание № 1. Опоздание.** Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

**Ответ:** руководителю следует поздороваться с подчиненным, поблагодарить его за ожидание, в двух словах объяснить причину своей

задержки (не оправдываясь, а просто отметив то, что его задержало). Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мерах дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать написать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением.

**Задание № 2. Приглашение.** Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

**Ответ:** Начальнику следует принять приглашение на вечеринку, поскольку отказ действительно могут понять неправильно. Сближаться с подчиненными не обязательно, главное показать ваше желание познакомиться с коллективом, узнать их поближе. На вечеринку можно прийти на короткое время, побеседовав с сотрудниками, выпить чашку кофе, после чего извиниться, объяснить, что вас ждут дела, попрощаться и уйти. В таком случае начальник проведет время с коллективом и не потеряет в их глазах уважения.

**Задание № 3. Накануне.** Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

**Ответ:** Подчиненному следует объяснить начальнику невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них коррективы нет и т.п.). В случае если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять

данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке.

**Задание № 4. Пострадавшие.** В некоей фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

**Ответ:** неправы обе сотрудницы. Нина не сообщила руководству о происшествии, а сразу стала рассказывать о случившемся коллегам, в частности, Лидии Васильевне. Кроме того, Нина сразу начала высказывать подозрения и догадки, отчего коллега могла подумать, что подозревают ее.

Лидия Васильевна, в свою очередь, не стала разговаривать с Ниной об этой ситуации, решив сразу обратиться к начальству с заявлением об оскорблении. Поскольку она не объяснила мотивов своего поступка коллеге, она ушла от разговора, чем, конечно, могла вызвать еще большие подозрения.

#### **Тема 4. Восприятие в процессе общения.**

##### **Задание № 5. Ответьте на вопросы:**

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?

2. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

##### **Задание № 6. Работа в парах:**

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего

внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

**Задание № 7. Работа с группой:**

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать,

**Задание № 8. Индивидуальная работа:**

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

**Задание № 4.** Пользуясь образцом, составьте своё резюме .

**Тема 5. Деловая беседа. Переговорные коммуникации.**

**Задание № 1**

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

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

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

**Практическое занятие 1. Технологии обратной связи в говорении и слушании**

Цель: формирование умения активного слушания, осознание значимости обратной связи в общении, умение преодолевать коммуникативные барьеры. Содержание задания: выполнение заданий в парах, групповая рефлексия. Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью

зачитывается текст, осуществляется работа в парах, проводится групповая рефлексия.

**Критерии оценки:** 5 баллов – задания выполнены в полном объеме, принято активное участие в парной и групповой работе, есть четкое осознание результатов применения технологии обратной связи в говорении и слушании. 4 балла – задания выполнены, есть осознание применения технологии обратной связи в говорении и слушании. 3 балла – выполнено 1 задание, представление о применении технологии обратной связи в говорении и слушании фрагментарно. 2 балла – задания не выполнены.

**Задание № 1.** Ознакомление с правилами активного слушания, моделирование ситуации обратной связи в общении. Участники сидят по кругу.

Инструкция Ознакомьтесь с правилами хорошего слушания и запишите их (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)». Выберите себе в пару из членов группы, того, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе. В паре распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой – «слушающим».

Правила хорошего слушания

1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.

2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.

3. Не давай советов.

4. Не давай оценок.

Шаг. 1 (5 минут) Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Шаг 2 (1-2 минуты) «Говорящему» предоставляется время, в течение которого ему надо сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Собеседник должен узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет.

Шаг 3. (5 минут) «Говорящий» рассказывает «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Шаг 4 (5 минут). «Слушающий» должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. «Говорящий» все время молчит и только

движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Шаги 5-8 (17 минут) Участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот.

Все четыре шага упражнения повторяются, при этом ведущий каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

Групповая рефлексия процесса слушания В ходе обсуждения упражнения студенты отвечают на вопросы: - Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее? - О чем вам было легче говорить - о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах? - Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим»? - Какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?

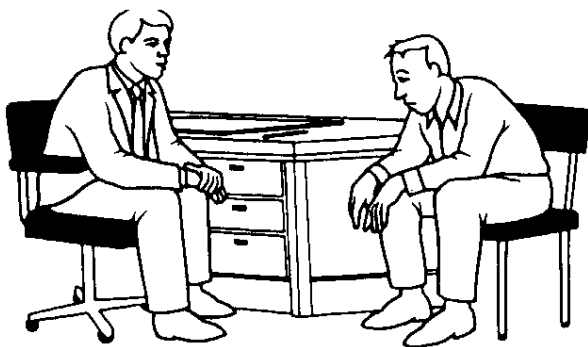
**Задание № 2.** Группа садится по кругу.

Инструкция Обратитесь к двум участникам группы и попросите их назвать одно качество, которое помогает вам в общении, и одно, которое мешает. Участники, к которым обращаются с вопросом, какое-то время думают, а затем по очереди высказывают свое мнение».

В этом упражнении необходимо соблюсти правила задания № 1.

Рефлексия (обсуждение результатов выполнения заданий).

**Задание № 2.** Проанализируйте элементы проксемики в общении: как необходимо учитывать дистанцию между партнерами, ориентацию партнеров друг по отношению к другу, расположение партнеров за столом



**Задание № 3.** написать эссе на тему: «Случай, когда именно невербальные средства помогли мне достичь цели общения».

**Задание 4.** Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении следующих фраз:

*А я что могу поделатъ? ; Пускай, пускай, оставь его.; Так, так, так! Отлично! Ну что ж приступим; Эх, дурачина я, дурачина!; Клянусь тебе! Сыт по горло, хватит с меня! Ну что тут скажешь... Тс-с-с!; Нет-нет, ни за что!; Никто ничего не поймет, полная неразбериха; Все это не совсем так; Хватит! Молчать!*

### **Задание № 2. Работа в парах:**

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

### **Задание № 3. Работа в парах:**

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. *Рад вас видеть!*
2. *Спасибо за работу.*
3. *Приходите завтра.*
4. *Я в восторге.*
5. *Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*
6. *Приятно было с вами поговорить.*
7. *Спасибо за комплимент.*
8. *Очень вам признателен.*
9. *Ценю вашу настойчивость.*
10. *Мне это очень нравится.*

### **Задание № 4. Работа в парах:**

Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. *Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. *Здравствуйте!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом)

**Задание № 5. Ответьте на вопросы:**

3. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?

4. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

**Задание № 6. Работа в парах:**

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

**Задание № 7. Работа с группой:**

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

3. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

4. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать,

**Задание № 8. Индивидуальная работа:**

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

**Задание № 4.** Пользуясь образцом, составьте своё резюме .

**Раздел 2.**

**Тема 6. Особенности ведения телефонного разговора в деловом общении**

**Задание 1. «Телефонное профессиональное общение»**

В решении данного задания принимают участие три студента. Двое (жена и ее мать) должны стоять или сидеть спиной к участнику, который «играет» роль мужа. Правильное поведение «мужа» — постараться исключить тещу из диалога, свести его к диалогу двух человек.

- 1. Муж хочет купить компьютерный стол. Не стол, а мечта, столько полочек, входят два принтера, место для дополнительного экрана, всегда о таком мечтал.

- 2. Жена — муж всегда о таком столе говорил, деньги есть.



- 3. Теща — стоит рядом с женой и «зудит» ей на ухо — зачем такой дорогой стол, лучше диван новый купить, санки ребенку, а старый стол еще вполне и т.д.

### **Задание № 2. «Телефонное профессиональное общение»**

В решении данного задания принимают участие три студента. Двое (женщина и ее муж) должны стоять или сидеть спиной к участнику, который «играет» роль юриста. Правильное поведение «юриста» — постараться исключить мужа из диалога, свести его к диалогу двух человек.

- 1. Юрист — адвокат (уголовное право, женщина сбила пешехода на пешеходной дорожке и, испугавшись, скрылась с места происшествия).

- 2. Жена (женщина средних лет, не очень сообразительная, совершенно сбита с толку, растерянная).

- 3. Муж (бестолковый детина, очень любящий смотреть на TV передачи «юридического плана», а также западные полицейские сериалы).

При выполнении данных кейсов студенты получают распечатанные задания. «Клиент» получает подробное изложение своей роли. Он должен стараться не слушать юриста и, войдя в роль, всячески углубляться в подробности.

## **Тема 7. Психология конфликта.**

**Задание 1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:**

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

**Задание 2** Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

**Задание 3** Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но. .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы

**Задание 4. Разбейтесь на пары.** Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой - отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком

**Задание 5** Работа над правильностью речи.

1. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, экспортировать конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

**Задание 6** Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Я понял, какой намек мне дали.
2. У нас самая дешевая стоимость товаров.
3. Я не хочу нагнетать обстановку.
4. Николай ждал меня на коридоре.
5. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
6. Все это сказывается на работу.
7. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

**Задание 7.** Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

## **Тема 8. Тренинг «Управление конфликтами»**

**Задание 1.** Право на чувства.

Цель. Позитивный настрой на свои чувства.

Инструкция: Прочитайте ниже перечисленные права и убеждения.

Отметьте, с какими вы согласны, а с какими нет.

Позитивное отношение к собственным чувствам.

- Я имею право на любые чувства — как позитивные, так и негативные. Я принимаю чувства такими, какие они есть, не гоню их от себя.
- Никто лучше меня не знает моих чувств.
- Чувства, возникшие по отношению к другим, лучше выразить в диалоге с их непосредственным участием.
- Мой авторитет не страдает, если я говорю о своих чувствах.
- Выражение позитивных чувств ни к чему не обязывает.
- Не следует смешивать позитивные и негативные чувства. Их разумнее разделить во времени. Похвала со злобным выражением лица только дезориентирует партнера.
- Принимайте и цените похвалу партнера! Он это сделал для вас.

Обсуждения.

- Какие переживания вызвали эти утверждения?
- Соответствуют ли эти права вашим жизненным позициям и убеждениям?

- Со всеми правами вы согласны?
- Какими правами и утверждениями вы пользуетесь в своей жизни, а какими нет?

### **Задание 2.** «Палитра эмоций».

Цель. Познание своих эмоций. Конгруэнтность эмоциональных состояний.

Упражнение включает в себя список эмоций (эмоциональных состояний), рекомендованный для психогимнастики и проверки взаимопонимания между партнерами, и процедуру тренировки этих эмоций.

#### **Инструкция. Упражнение делается в четыре этапа.**

По списку изображаем эмоции.

1. Один делает, другой угадывает эмоцию.
2. Дополнительный режим: один делает, другой редактирует.
3. Дальше репетировать эти чувства на скорость внешнего проявления, а потом вызывать внутреннее переживание. Один диктует, другой показывает. В результате чтобы внешние проявления определённых чувств, совпадали с внутренними переживаниями.

4. Для продвинутых, весь список чувства показываются только верхней частью лица, при этом нижняя часть прикрывается листком бумаги. Потом наоборот, верхнюю часть лица закрывается и нижней показывается весь список чувств.

Супер мастерский вариант — верхней частью лица (глазами и бровями) делаем одну эмоцию, а нижней частью лица в то же самое время — другую эмоцию.

Список эмоций для отработки:

- уверенность в себе,
- насмешливость,
- гневное возмущение,
- воодушевленная мечтательность,
- грусть светлая,
- печаль,
- страх,
- интерес,
- тоскливая грусть,
- детская обиженность,
- вина,
- тупая покорность,
- злое упорство,
- стыд,
- опасливая настороженность,
- презрение,
- усталость,
- гнев,

- спокойное превосходство,
- царственность,
- расслабленное довольство,
- радость,
- горе,
- унылая плаксивость,
- удивление,
- отвращение,
- восхищение,
- большая просьба,
- лукавство,
- нежность и благодарность.

*Для ведущего.* Желательно подобрать картинки к каждой эмоции. См. приложение 12, презентация с картинками лиц.

**Вопросы для коллоквиумов, собеседования  
по дисциплине  
«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**Контрольные вопросы**

**Раздел 1. Общие основы психологии.**

**Тема 1. Психологические основы общения.**

***Контрольные вопросы:***

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие формы общения вам известны?
5. Деловое общение как форма взаимодействия.
6. Основные закономерности эффективного общения.
7. Этика делового общения
8. Этика профессионального общения.
9. Основные этические принципы.
10. Нормы и правила профессионального общения.
11. Правила ведения диалога.
12. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение. Манипулятивное общение.
13. Противостояние манипуляциям в общении.
14. Психологическая структура коллектива.
15. Межличностные отношения в группе и в коллективе.

## **Тема 2. Деловое общение. Этика делового общения**

### ***Контрольные вопросы:***

1. Общение» и «деятельность» как категории.
2. Взаимосвязь общения и деятельности. Цели общения.
3. Структура и средства общения.
4. Виды общения, их характеристика.
5. Классификация видов общения. Наиболее значимые информационные каналы.
6. Ведущая репрезентативная система.
7. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений.
8. Функции и значение невербальных средств для человека.
9. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.
10. Виды невербальных средств общения.
11. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.
12. Оформление личности.
13. Поза и особенности внешнего вида.
14. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.
15. Виды коммуникации в деловой сфере.
16. Письменная и устная коммуникация в деловой и профессиональной сфере. Психологическая структура коллектива.
17. Межличностные отношения в группе и в коллективе.

## **Тема 3. Психологические особенности профессиональной коммуникации.**

### ***Контрольные вопросы:***

1. Тактики профессионального общения.
2. Критерии повышения успешности профессионального общения. Речевые тактики в речевой коммуникации.
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя»

## **Тема 4. Восприятие в процессе общения.**

### ***Контрольные вопросы:***

1. Типология модальностей восприятия: визуал, кинестетик, аудиал, дигитал.
2. Выявление ведущего типа модальности восприятия.
3. Особенности построения деловой коммуникации в зависимости от типа модальности восприятия личности.

## **Тема 5. Деловая беседа. Переговорные коммуникации.**

### ***Контрольные вопросы:***

1. Техника ведения деловой беседы.
2. Техника работы с конфликтом интересов.
3. Посредничество в конфликте.
4. Эмоциональные аспекты общения.
5. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание.
6. Особенности визуального контакта в общении. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
7. Правильность, точность, ясность, логичность, простота, богатство, сжатость, живость, благозвучие речи. Понятие экспромта. Риторические уловки. Энергетика речи. Ассоциативность речи.
8. Особенности произношения, акцент.

## **Раздел 2. Вербальные средства общения. Барьеры общения**

### **Тема 6. Особенности ведения телефонного разговора в деловом общении.**

#### ***Контрольные вопросы:***

1. Регламент общения по телефону.
2. Этикет телефонных переговоров при входящих звонках.
3. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.
4. Последовательность этапов делового общения по служебному телефону.
5. Общие принципы осуществления делового общения по телефону.

### **Тема 7. Психология конфликта.**

#### ***Контрольные вопросы:***

1. Понятие конфликта, его сущности.
2. Функции конфликта.
3. Структура и динамика конфликтов, типология конфликтов.
4. Роли и ролевые ожидания в общении. Понятие роли, ролевого поведения.
5. Виды и характеристики социальных ролей.
6. Роль и позитивное мышление.
7. Проблемы ролей: ролевой конфликт; ролевая перегрузка; ролевая неопределенность; ролевой стресс.
8. Причины возникновения проблемы несовместимости ролей.
9. Способы снятия напряжения принятия или отторжения роли: акцентирование нереальности роли; изменение роли; использование принципа обезличенности и формальности.
10. Ролевые ожидания. Особенности ролевого поведения в ситуациях конфликтного общения.
11. Типичные трудности ролевого поведения в конфликтном

общении.

## Тема 8. Тренинг «Управление конфликтами»

### **Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

#### **Раздел 1.**

#### **Тема 1. Психологические основы общения.**

##### **Вариант 1**

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие формы общения вам известны?
5. Деловое общение как форма взаимодействия.
6. Основные закономерности эффективного общения.
7. Этика делового общения

##### **Вариант 2**

1. Этика профессионального общения.
2. Основные этические принципы.
3. Нормы и правила профессионального общения.
4. Правила ведения диалога.
5. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение. Манипулятивное общение.
6. Противостояние манипуляциям в общении.
7. Психологическая структура коллектива.
8. Межличностные отношения в группе и в коллективе.

#### **Тема 2. Деловое общение. Этика делового общения**

##### **Вариант 1**

1. Общение» и «деятельность» как категории.
  - Взаимосвязь общения и деятельности. Цели общения.
2. Структура и средства общения.
3. Виды общения, их характеристика.
4. Классификация видов общения. Наиболее значимые информационные каналы.
5. Ведущая репрезентативная система.
6. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений.
7. Функции и значение невербальных средств для человека.

##### **Вариант 2**

- Невербальные признаки репрезентативной системы человека.

2. Виды невербальных средств общения.

- Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.

3. Оформление личности.

4. Поза и особенности внешнего вида.

5. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.

6. Виды коммуникации в деловой сфере.

7. Письменная и устная коммуникация в деловой и профессиональной сфере. Психологическая структура коллектива.

8. Межличностные отношения в группе и в коллективе.

### **Тема 3. Психологические особенности профессиональной коммуникации.**

Вариант 1

1. Тактики профессионального общения.

2. Критерии повышения успешности профессионального общения.

Речевые тактики в речевой коммуникации.

- Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.

Вариант 2

1. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?

2. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя»

### **Тема 4. Восприятие в процессе общения.**

Вариант 1

1. Типология модальностей восприятия: визуал, кинестетик, аудиал, дигитал.

2. Выявление ведущего типа модальности восприятия.

3. Особенности построения деловой коммуникации в зависимости от типа модальности восприятия личности.

### **Тема 5. Деловая беседа. Переговорные коммуникации.**

Вариант 1

1. Техника ведения деловой беседы.

2. Техника работы с конфликтом интересов.

3. Посредничество в конфликте.

4. Эмоциональные аспекты общения.

Вариант 2



1. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание.
2. Особенности визуального контакта в общении. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
3. Правильность, точность, ясность, логичность, простота, богатство, сжатость, живость, благозвучие речи. Понятие экспромта. Риторические уловки. Энергетика речи. Ассоциативность речи.
4. Особенности произношения, акцент.

## **Раздел 2. Вербальные средства общения. Барьеры общения**

### **Тема 6. Особенности ведения телефонного разговора в деловом общении.**

#### **Вариант 1**

1. Регламент общения по телефону.
2. Этикет телефонных переговоров при входящих звонках.

#### **Вариант 2**

1. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.
2. Последовательность этапов делового общения по служебному телефону.
3. Общие принципы осуществления делового общения по телефону.

### **Тема 7. Психология конфликта.**

#### **Вариант 1**

1. Понятие конфликта, его сущности.
2. Функции конфликта.
3. Структура и динамика конфликтов, типология конфликтов.
4. Роли и ролевые ожидания в общении. Понятие роли, ролевого поведения.
5. Виды и характеристики социальных ролей.
6. Роль и позитивное мышление.
7. Проблемы ролей: ролевой конфликт; ролевая перегрузка; ролевая неопределенность; ролевой стресс.

#### **Вариант 2**

1. Причины возникновения проблемы несовместимости ролей.
2. Способы снятия напряжения принятия или отторжения роли: акцентирование нереальности роли; изменение роли; использование принципа обезличенности и формальности.
3. Ролевые ожидания. Особенности ролевого поведения в ситуациях конфликтного общения.
4. Типичные трудности ролевого поведения в конфликтном общении.

## Тема 8. Тренинг «Управление конфликтами»

### Темы эссе

(рефератов, докладов, сообщений) по дисциплине

## **«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

1. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.

2. Влияние семьи на становление личности.

3. Культура общения.

4. Лидер в организации.

5. Личность и коллектив.

6. Понимание в межличностном общении.

7. Проблемы профессиональной этики

8. Разрешение конфликтных ситуаций.

9. Умение слушать

10. Эмоции и язык.

11. Этика деловых отношений.

12. Этикет и межличностное общение.

13. Этические нормы в деловом общении.

14. Стили общения.

15. Конфликт и способы его разрешения.

16. Конфликты, возникающие внутри организации.

17. Общение как феномен культуры

18. Семейные конфликты и их решения.

19. Семейные отношения и формирование личности ребенка.

20. Этика делового общения: руководители и подчиненные.

21. Коллектив и личность

22. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления. Экзамен

23. Общение. Структура и средства общения

24. Невербальные средства общения

25. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа

26. Стили общения. Манипулирование

27. Механизмы межличностного восприятия

28. Психологические защиты. Барьеры в общении

29. Конструктивное общение. Контроль эмоций

30. Активное и пассивное слушание

31. Деловое общение и управление им.

32. Общение как социально-психологическая категория.

33. Коммуникативная культура в деловом общении.

34. Духовное отчуждение и обеспечение безопасности духовной сферы современного российского общества.

35. Жизненные ориентиры современной молодежи в сфере общения.

36. Новый тип личности посткризисного периода и проблемы общения.

37. Виды делового общения.

38. Управление деловым общением.

**Примерные контрольные тесты для текущего и итогового контроля по дисциплине**

**«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**ВАРИАНТ 2**

**1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это...**

- а) речь
- б) общение
- в) взаимодействие
- г) коммуникация
- д) социальная перцепция

**2. Общение, осуществляемое с помощью слов...**

- а) невербальное
- б) вербальное
- в) манипулятивное
- г) словесно-логическое
- д) биологическое

**3. Распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений — это...**

- а) императивное общение
- б) диалогическое общение
- в) манипулятивное общение
- г) вербальное общение
- д) гуманистическое общение

**4. Установите соответствие между видом общения и его описанием:**

1. Деловое общение	А. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями
2. Личностное общение	Б. Сосредоточено вокруг психологических проблем внутреннего характера, интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека
3. Инструментальное общение	В. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется Самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель
4 Биологическое общение	Г. Включено в совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности
5. Мотивационное общение	Д. Общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма

**5. Эмотивная функция общения заключается...**

- а) в установлении контакта
- б) в возбуждении у партнера необходимых эмоциональных состояний или изменении своих под влиянием партнера
- в) во взаимной ориентации и согласовании действий и целей
- г) в обмене информацией, мнениями, решениями д) в стимулировании партнера по общению

**6. Общение, связанное с использованием специальных средств и орудий, называется...**

- а) опосредованным
- б) непосредственным
- в) косвенным
- г) прямым
- д) социальным

**7. Три стороны общения, по Г.М. Андреевой...**

- а) коммуникационная, информационная и социальная

- б) коммуникативная, интерактивная и интегративная
- в) коммуникативная, перцептивная и интегративная
- г) вербальная, невербальная и опосредованная
- д) коммуникативная, перцептивная и интерактивная

### **8. Правильная последовательность этапов процедуры общения...**

- 1) Ориентировка в личности собеседника
- 2) Потребность в общении
- 3) Ориентировка в целях общения, в ситуации общения
- 4) Выбор конкретных средств общения
- 5) Корректировка направления, стиля, методов общения
- 6) Планирование содержания своего сообщения
- 7) Восприятие и оценка ответной реакции собеседника

### **9. Интерактивная сторона общения...**

- а) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами
- б) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями
- в) означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания
- г) определяется как равноправное субъект-субъектное взаимодействие с целью взаимного познания и самопознания партнеров по общению
- д) характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника

**10. Форма делового общения, предполагающая наличие несовпадающих или противоположных интересов участвующих сторон и требующая от участников умения достигать разумного соглашения — это...**

- а) деловая беседа
- б) деловое совещание
- в) деловая переписка
- г) деловые переговоры
- д) публичное выступление

### **ВАРИАНТ 2**

**1. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией:**

- а) сотрудничество
- б) общение
- в) обмен мнениями

**2. В каком общении на первом месте стоят вопросы дела?**

- а) светском
- б) духовном
- в) деловом

**3. Интерактивная сторона общения – это:**

- а) взаимодействие между людьми

- б) восприятие друг друга
- в) обмен информацией между людьми

**4. Вербальные средства общения - это?**

- а) средства передачи отношения к партнеру по общению
- б) средства передачи словесной информации
- в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

**5. Динамические прикосновения в форме рукопожатия,**

**похлопывания – это:**

- а) проксемические средства
- б) кинесические средства
- в) такесические средства

**6. Общее название ритмико-интонационных сторон речи – это:**

- а) просодика
- б) проксемика
- в) экстралингвистика

**7. Жесты – это:**

- а) положение человеческого тела
- б) разнообразные движения руками и головой
- в) эмоциональное состояние человека

**8. Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?**

- а) кинесические
- б) проксемические
- в) такесические

**9. Социальное общение предполагает следующие расстояние между**

**партнерами:**

- а) 45-120 см.
- б) 120-400 см.
- в) 400-750 см.

**10. Персональное общение предполагает следующие расстояние**

**между партнерами:**

- а) 0-45 см.
- б) 45-120 см.
- в) 120-400 см.

**11. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по обе стороны угла?**

- а) дружеская беседа
- б) оборонительный
- в) независимая позиция

**12. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по диагонали?**

- а) оборонительный
- б) независимая позиция
- в) дружеская беседа

**13. Что относится к такесическим средствам общения?**

- а) поза, походка, жесты
- б) мимика, взгляд, жесты
- в) рукопожатие, похлопывание

**14. Укажите тип ВНД, соответствующий сангвинику:**

- а) сильный – уравновешенный – подвижный
- б) сильный – неуравновешенный – подвижный
- в) сильный – уравновешенный – инертный

**15. Укажите тип ВНД, соответствующий флегматику:**

- а) сильный – неуравновешенный – подвижный
- б) сильный – уравновешенный – инертный
- в) слабый – уравновешенный – инертный

**Сценарии деловых игр**

по дисциплине **ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ  
КОММУНИКАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Деловая игра**

**на тему**

**Игра «Групповой портрет»**

**Цели:** предложить членам группы дать и получить обратную связь, необходимую для эффективного и доверительного сотрудничества; развить лидерские качества, умение анализировать информацию о процессах, происходящих в группе; проверить уровень открытости участников тренинга и степень их личной соотнесенности с группой. Размер группы: желательно не очень большой. Группа 8-15 человек для этого упражнения достаточна.

**Ресурсы:** не требуются, но в идеале – видеокамера или фотоаппарат, которые позволят запечатлеть на пленку групповой портрет. Время: для группы оптимальных размеров потребуется от 40 минут до полутора часов. Многое зависит от готовности участников провести серьезную и детальную индивидуальную и групповую аналитическую работу. **Ход игры** Эта методика, носящая название «социальный атом», позволяет визуально отразить степень контактов между членами того или иного формального или неформального объединения. Для этого тот, кто готов быть ведущим, расставляет участников в некую групповую фотографию, где дистанция между людьми – это метафорическое отражение взаимоотношения/отталкивания между ними. Однако дело не заканчивается отражением «внутреннего строения» команды. Ведущему будет необходимо придать игрокам те позы и выражения лиц, которые, по его мнению, характерны для них в период группового взаимодействия. Задача эта совсем не проста. Она требует и способностей к анализу, и большого творческого потенциала, и определенной личной смелости – не всем товарищам по группе может быть по душе отведенное для них место или предложенная ведущим поза, выражение лица. Когда группа выстроена в желаемую композицию,

ведущий присоединяется к ней, занимая свое место, принимая соответствующую его представлению позу и выражение лица. Хорошо, если есть возможность сделать групповую фотографию, не забыв отметить, кто работал над групповым портретом. Такой документ пригодится и тренеру, и группе, если он сохранится в архиве. Завершение: обсуждение игры. Выясняем у членов группы их отношение к тому, как они и вся группа выглядят в глазах товарищей. Насколько объективно это мнение? Кому удалось, по их мнению, максимально передать процессы, происходящие в группе? Комментарий к игре «Групповой портрет»: Есть хороший вариант этой игры. Это, скорее, групповая скульптура. Ведущего нет. Первый участник выходит в центр круга, принимает любую позу, выражение лица и "застывает". Следующий занимает в будущей композиции свое место (опять же, ориентируясь на свои внутренние ощущения и представления) и так далее... Последний участник завершает композицию. Можно тут же озвучить несколько ассоциативных названий композиции. Можно сделать фото. Дальше все возвращаются на свои места и вся процедура повторяется, только теперь первым становится следующий участник и получается новая скульптура... Таким образом образуются композиции по числу участников, и каждому предоставляется возможность начать и завершить одну из скульптур. Важно: процесс построения фигуры должен происходить молча, участники должны воздерживаться от комментариев и советов, лучше наблюдать, как каждый раз возникает новая композиция. Это упражнение бывает очень хорошим завершением тренинга, помогает участникам интегрировать полученный в тренинге эмоциональный опыт. Для этого перед выполнением упражнения можно предложить участникам отражать в этих скульптурах свои настроения, состояния или значимые события происходившие с ними во время тренинга.

Не нарушайте авторских прав.

### ***Литература:***

1. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А.. Психология общения: учебник и практикум для СПО / - М. : Издательство Юрайт, 2022. – 463 с. – Серия: Профессиональное образование. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271490> (25.8.2021).

2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник / -Изд. 4-е – Ростов н/Д: Феникс, 2019.

3. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А.. Психология общения: учебник и практикум для СПО / - М. : Издательство Юрайт, 2022. – 468 с. – Серия: Профессиональное образование.

4. Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология общения: учебник и практикум для СПО / - М. : Издательство Юрайт, 2018.

5. **Источник:** <https://psylaser.ru/practice/practice-psychology-conflict/games-and-exercises-psychology-conflict/psychological-games-exercises-develop-communication-cooperation-skills.html> © psylaser.ru