

**Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено  
Научно-методическим советом Института  
протокол заседания  
№ 01/20 от 27 августа 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОСНОВЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО И ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
(Б1.В.ДВ.1.1)**

По направлению подготовки	<b>38.03.01 Экономика</b>
Направленность программы	<b>Финансы и кредит</b>
Квалификация (степень) выпускника	
(уровень направления подготовки)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>

Рабочий учебный план по  
направлению подготовки (одобрен  
Ученым советом Протокол № 05/19  
от 29 октября 2019г.)

Калининград

## **Лист согласования рабочей программы дисциплины**

Рабочая программа дисциплины «Основы межличностного и делового взаимодействия» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12 ноября 2015 года № 1327

Составитель (автор)

канд. юр.наук В.А.Захарова

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании Научно-методического совета института, протокол № 01/20 от 27 августа 2020г.

Регистрационный номер 20ВЭБ/44

<b>Содержание</b>	<b>Стр.</b>
1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	16
6. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	17
7. Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины	17
8. Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимые для освоения дисциплины	18
9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18
<b>Приложение 1</b> Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	19

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Основы межличностного и делового взаимодействия» формирует способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

Целями освоения дисциплины «Основы межличностного и делового взаимодействия» являются:

- знание основ межличностного и делового общения;
- развитие навыков и умений эффективного межличностного общения;
- выработка профессиональных компетенций по организации и ведению делового общения.

Задачами освоения дисциплины «Основы межличностного и делового взаимодействия» являются:

- изучение теоретических основ межличностного и делового общения, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм общения, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказа Минобрнауки РФ от 05.04.2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки : 38.03.01 Экономика, направленность «Финансы и кредит » (Рабочий учебный план по направлению подготовки (одобрен Ученым советом Протокол № 05/19 от 29 октября 2019 г.).

## 2. Место дисциплины в структуре ООП

### 2.1. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Основы межличностного и делового взаимодействия» изучается на первом курсе во втором семестре и относится к дисциплинам по выбору вариативной части (Б1.В.ДВ.1.1) учебного плана АНООВО «КИУ» по направлению подготовки 38.03.01 – Экономика.

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при прохождении производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

### 2.2. Календарный график формирования компетенции

Таблица -1 Календарный график формирования компетенции- ОК-7

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик, участвующих в формировании компетенции	Курсы				
		1	2	3	4	5
1.	<i>Основы межличностного и делового взаимодействия</i>	+				
2.	Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		+			

Таблица -2 Календарный график формирования компетенции- ПК-10

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик, участвующих в формировании компетенции	Курсы				
		1	2	3	4	5
1.	<i>Основы межличностного и делового взаимодействия</i>	+				
2.	Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		+			

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### 3.1. Базовые понятия, используемые в дисциплине

Межличностное взаимодействие , деловое общение , манипуляция, малая группа, лидерство

#### 3.2. Планируемые результаты обучения

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Основы межличностного и делового взаимодействия» являются знания, умения и навыки, характеризующие пороговый, базовый и продвинутой уровни компетенций. Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7); способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии (ПК-10);

Таблица 2 – Перечень результатов обучения, формируемых в ходе изучения дисциплины

Перечень контролируемой компетенции (или её части)		Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
код	Содержание компетенций	
ОК-7	Способность к самоорганизации и самообразованию	<p><b>Знать:</b>                      3.1 – определения, специфику и взаимоотношение трех сторон общения: коммуникации, интеракции и социальной перцепции;                      3.2 – теоретические основы делового общения, его основные принципы, виды и средства;                      3.3 – манипулятивные приемы, применяемые в деловом общении, и способы защиты от них;                      3.4 – основные характеристики малой группы как социально-психологической общности людей;                      3.5 – социально-психологические характеристики лидерства и его виды;                      3.6 – причины возникновения и виды конфликтов в процессе общения, а также методы управления ими и пути их разрешения.</p> <p><b>Уметь:</b>                      У.1 – выявлять коммуникативные барьеры, определять характер межличностного взаимодействия;                      У.2 - выявлять коммуникативные барьеры, определять характер межличностного взаимодействия;                      У.3 – распознать манипуляцию и применять эффективную защиту от них;                      У.4 – анализировать собственную деятельность и межличностные отношения в группе с целью их совершенствования;                      У.5 – определять способность личности к различным типам лидерства;                      У.6 – предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации.</p> <p><b>Владеть:</b>                      В.1 – навыками вербальной и невербальной коммуникации,</p>
ПК-10	Способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	

	<p>использования эффектов межличностного восприятия;</p> <p><i>В.2 – владение технологиями делового общения, коммуникативными приемами и техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения;</i></p> <p><i>В.3 – техникой внушения, убеждения, манипулятивного воздействия;</i></p> <p><i>В.4 – широким набором коммуникативных приемов и техникой взаимодействия в условиях общения в малой группе;</i></p> <p><i>В.5 – методами определения общих лидерских качеств;</i></p> <p><i>В.6 – навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов.</i></p>
--	---

### 3.3. Матрица соотнесения тем дисциплины с формируемыми в них компетенциями

Таблица 3 – соотнесения тем дисциплины с формируемыми в них компетенциями

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Кол-во часов	Коды формируемых компетенций
			ОК-7 ПК-10
1.	Общение как межличностное взаимодействие.	28/21	+
2.	Основы делового взаимодействия.	22/16,5	+
3.	Манипуляции в межличностном и деловом взаимодействии.	22/16,5	+
4.	Психология малых групп.	22/16,5	+
5.	Руководство и лидерство.	22/16,5	+
6.	Конфликты в межличностном и деловом взаимодействии.	16/12	+
7.	Зачет (с оценкой).	18/13,5	+

**4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.**

#### 4.1 Объем дисциплины

Таблица 4 – Трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины	Всего акад./ астр часов для очной формы обучения
	Всего зачетных единиц
Всего академических/астрономических часов учебных занятий	108/81
В том числе:	
контактная работа обучающихся с преподавателем	50/37,5
по видам учебных занятий:	
занятия лекционного типа	20/15
занятия семинарского типа	30/22,5
промежуточной аттестации	4/3
Самостоятельная работа обучающихся:	54/40,5
подготовка к семинарам	21/15,75
выполнение творческих заданий (задач, заданий)	21/15,75
подготовка к зачету (с оценкой)	12/9

## 4.2. Структура дисциплины

Таблица 5 – Структура дисциплины

№	Раздел, тема программы учебной дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах ауд./астр.)				Вид контроля
					Лекции	Практ. зан.	Контроль	СРС	
1.	Общение как межличностное взаимодействие.	2	1	18	4	6		8	Текущий контроль Тематический контроль
2.	Основы делового взаимодействия.	2	2-4	12	2	4		6	Текущий контроль Тематический контроль
3.	Манипуляции в межличностном и деловом взаимодействии.	2	4-5	18	4	6		8	Текущий контроль Тематический контроль
4.	Психология малых групп.	2	6-9	14	4	4		6	Рубежный контроль Текущий контроль Тематический контроль
5.	Руководство и лидерство.	2	9-11	12	2	4		6	Текущий контроль Тематический контроль
6.	Конфликты в межличностном и деловом взаимодействии.	2	12-13	18	4	6		8	Текущий контроль Тематический контроль
Зачет (с оценкой)		2	16	16			4	12	Промежуточная аттестация
Всего				108/ 81	20/ 15	30/ 22,5	4/3	54/ 40,5	

### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам

#### 4.3.1. Теоретические занятия – занятия лекционного типа

Таблица 6 – Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины, темы	Содержание	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
1	<i>Общение как межличностное взаимодействие.</i>	Понятие «межличностное воздействие». Теории межличностного взаимодействия. Типы межличностного взаимодействия. Структура общения. Функции общения. Виды общения. Уровни общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения.	6	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	<i>3.1 – определения, специфику и взаимоотношение трех сторон общения: коммуникации, интеракции и социальной перцепции;</i>
2.	<i>Основы делового взаимодействия.</i>	Виды, уровни и цели делового общения. Функции и этапы делового общения. Основные характеристики делового общения. Модели делового общения. Коммуникативные стили речевого делового общения. Индивидуальные коммуникативные стили. Коммуникативная компетентность делового человека.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	<i>3.2 – теоретические основы делового общения, его основные принципы, виды и средства;</i>
3.	<i>Манипуляции в межличностном и деловом взаимодействии.</i>	Понятие «манипуляция». Условия манипулирования. Приемы и уловки манипуляторов. Особенности людей-манипуляторов. Отдельные виды манипуляций. Способы манипуляции и защита от них.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	<i>3.3 – манипулятивные приемы, применяемые в деловом общении, и способы защиты от них;</i>
4.	<i>Психология малых групп.</i>	Отличительные особенности малых групп. Классификация малых групп. Функционирование малых групп. Групповая динамика. Структура малой группы. Группа и личность. Вступление в группу. Роли в малых группах.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	<i>3.4 – основные характеристики малой группы как социально-психологической общности людей;</i>



5.	<i>Руководство и лидерство.</i>	Лидерство как социальная роль. Стили руководства и организаторские способности. Сильный и слабый руководитель. Делегирование полномочий. Исторические формы руководства коллективом.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	<i>3.5 – этические принципы деловых коммуникаций</i>
6.	<i>Конфликты в межличностном и деловом взаимодействии.</i>	Понятия «конфликт», структура и типология конфликта. Причины межличностных и межгрупповых конфликтов. Функции межличностных и межгрупповых конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	<i>3.6 – причины возникновения и виды конфликтов в процессе общения, а также методы управления ими и пути их разрешения.</i>
		<b>Всего:</b>	<b>26</b>			

### 4.3.2. Занятия семинарского типа

Таблица 7 – Содержание практического (семинарского) курса

№ п/п	Темы практических занятий	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
1.	<i>Семинар № 1. Общение как межличностное взаимодействие.</i> Понятие «межличностное воздействие». Теории межличностного взаимодействия. Типы межличностного взаимодействия. Структура общения. Функции общения. Виды общения. Уровни общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения.	4	Тематический семинар.	Презентация	<i>З.1 – определения, специфику и взаимоотношение трех сторон общения: коммуникации, интеракции и социальной перцепции;</i>
2.	<i>Семинар № 2. Общение как межличностное взаимодействие.</i> Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	4	Семинар-решение задачи.	Задача.  Проблемное задание.	<i>У.1 – выявлять коммуникативные барьеры, определять характер межличностного взаимодействия; В.1 – навыками вербальной и невербальной коммуникации, использования эффектов межличностного восприятия.</i>
3.	<i>Семинар № 3. Основы делового взаимодействия.</i> Виды, уровни и цели делового общения. Функции и этапы делового общения. Основные характеристики делового общения. Модели делового общения. Коммуникативные стили речевого делового общения. Индивидуальные коммуникативные стили. Коммуникативная компетентность делового человека.	2	Тематический семинар.	Презентация.	<i>3.2 – теоретические основы делового общения, его основные принципы, виды и средства;</i>
4.	<i>Семинар № 4. Основы делового взаимодействия.</i> Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	2	Семинар-решение задачи.	Задача.  Проблемное задание.	<i>У.2 – строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели общения и индивидуально-психологических качеств партнера; В.2 – владение технологиями делового общения, коммуникативными приемами и техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы</i>

					<i>доверительного общения.</i>
5.	<i>Семинар № 5. Манипуляции в межличностном и деловом взаимодействии.</i> Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления. Деловая переписка. Электронные коммуникации.	2	Тематический семинар.	Презентация.	<i>3.3 – манипулятивные приемы, применяемые в деловом общении, и способы защиты от них;</i>
6.	<i>Семинар № 6. Манипуляции в межличностном и деловом взаимодействии.</i> Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	2	Семинар-решение задачи.	Задача.  Проблемное задание.	<i>У.3 – распознать манипуляцию и применять эффективную защиту от них; В.3 – техникой внушения, убеждения, манипулятивного воздействия.</i>
8.	<i>Семинар № 7. Психология малых групп.</i> Отличительные особенности малых групп. Классификация малых групп. Функционирование малых групп. Групповая динамика. Структура малой группы. Группа и личность. Вступление в группу. Роли в малых группах.	4	Тематический семинар.	Презентация.	<i>3.4 – основные характеристики малой группы как социально-психологической общности людей;</i>
9.	<i>Семинар № 8. Психология малых групп.</i> Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	4	Семинар-решение задачи.	Задача.  Проблемное задание.	<i>У.4 – анализировать собственную деятельность и межличностные отношения в группе с целью их совершенствования; В.4 – широким набором коммуникативных приемов и техникой взаимодействия в условиях общения в малой группе.</i>
10.	<i>Семинар № 9. Руководство и лидерство.</i> Лидерство как социальная роль. Стили руководства и организаторские способности. Сильный и слабый руководитель. Делегирование полномочий. Исторические формы руководства коллективом.	4	Тематический семинар.	Презентация.	<i>3.5 – социально-психологические характеристики лидерства и его виды;</i>
12.	<i>Семинар № 10. Руководство и лидерство.</i> Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	4	Семинар-решение задачи.	Задача.  Проблемное задание.	<i>У.5 – определять способность личности к различным типам лидерства; В.5 – методами определения общих лидерских качеств.</i>
13.	<i>Семинар № 11. Конфликты в межличностном и деловом взаимодействии.</i>	4	Тематический	Презентация.	<i>3.6 – причины возникновения и</i>

	Понятия «конфликт», структура и типология конфликта. Причины межличностных и межгрупповых конфликтов. Функции межличностных и межгрупповых конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.		семинар.		<i>виды конфликтов в процессе общения, а также методы управления ими и пути их разрешения;</i>
15.	<i>Семинар № 12. Конфликты в межличностном и деловом взаимодействии.</i> Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	2	Семинар-решение задачи.	Задача.  Проблемное задание.	<i>У.6 – предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации; В.6 – навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов.</i>
16.	<i>Семинар № 13. Конфликты в межличностном и деловом взаимодействии.</i> Деловая игра.	2	Семинар-деловая игра.	Деловая игра.	
	<b>Всего</b>	<b>40</b>			

### 4.3.3. Самостоятельная работа

Таблица 8 – Задания для самостоятельного изучения

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
1.	<p><i>Общение как межличностное взаимодействие.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Теория обмена как теория межличностного взаимодействия</li> <li>2. Символический интеракционизм как теория межличностного взаимодействия</li> <li>3. Теория управления впечатлениями как теория межличностного взаимодействия</li> <li>4. Психоаналитическая теория как теория межличностного взаимодействия</li> <li>5. Структурные компоненты межличностных отношений</li> <li>6. Уровни развития межличностных отношений</li> <li>7. Характеристики межличностных отношений</li> <li>8. Виды межличностных отношений</li> <li>9. Стратегии межличностных взаимодействий индивидов</li> <li>10. Уровни межличностного взаимодействия</li> </ol>	14	<p>Презентация.</p> <p>Задача.</p> <p>Проблемное задание.</p>	<p>3.1 – определения, специфику и взаимоотношение трех сторон общения: коммуникации, интеракции и социальной перцепции;</p> <p>У.1 – выявлять коммуникативные барьеры, определять характер межличностного взаимодействия;</p> <p>В.1 – навыками вербальной и невербальной коммуникации, использования эффектов межличностного восприятия.</p>
2.	<p><i>Основы делового взаимодействия.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выбор оптимального стиля делового общения.</li> <li>2. Общение, общительность, деятельность</li> <li>3. Социальные основы делового общения.</li> <li>4. Особенности делового общения.</li> <li>5. Особенности организации пространства.</li> <li>6. Невербальная коммуникация.</li> <li>7. Время – фактор успешности установления контакта.</li> <li>8. Восприятие и понимание человека человеком</li> <li>9. Обратная связь – как способ присоединения партнера.</li> <li>10. Статус как престиж и авторитет делового человека.</li> </ol>	10	<p>Презентация.</p> <p>Задача.</p> <p>Проблемное задание.</p>	<p>3.2 – теоретические основы делового общения, его основные принципы, виды и средства;</p> <p>У.2 - выявлять коммуникативные барьеры, определять характер межличностного взаимодействия;</p> <p>В.2 – владение технологиями делового общения, коммуникативными приемами и техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения.</p>
3.	<p><i>Манипуляции в межличностном и деловом взаимодействии.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль манипуляций в деловом общении.</li> <li>2. Отличие манипуляции от управления.</li> <li>3. Причины манипуляций и ее широкого применения в современном обществе.</li> <li>4. Основные технологические приемы манипулятивного воздействия.</li> <li>5. Психологическое пространство взаимодействия как фактор манипулятивного воздействия.</li> <li>6. Информационное оформление манипуляции.</li> <li>7. Манипулятивные приемы в деловом общении.</li> <li>8. Логические приемы манипулятивного воздействия.</li> </ol>	10	<p>Презентация.</p> <p>Задача.</p> <p>Проблемное задание.</p>	<p>3.3 – манипулятивные приемы, применяемые в деловом общении, и способы защиты от них;</p> <p>У.3 – распознать манипуляцию и применять эффективную защиту от них;</p> <p>В.3 – техникой внушения, убеждения, манипулятивного воздействия.</p>

	9. Речевые психотехники манипулятивного воздействия. 10. Тактика защиты от манипуляций.			
4.	<i>Психология малых групп.</i> 1. Условные группы. 2. Реальные группы 3. Слаборазвитые группы. 4. Высокоразвитые группы. 5. Диффузные группы. 6. Формальные группы. 7. Неформальные группы. 8. Коллектив. 9. Внутригрупповой фаворитизм. 10. Групповая поляризация.	10	Презентация.  Задача.  Проблемное задание.	<i>З.4 – основные характеристики малой группы как социально-психологической общности людей; У.4 – анализировать собственную деятельность и межличностные отношения в группе с целью их совершенствования; В.4 – широким набором коммуникативных приемов и техникой взаимодействия в условиях общения в малой группе.</i>
5.	<i>Руководство и лидерство.</i> 1. Сущность и природа лидерства. 2. Понятия «лидерство», «власть» и «влияние»: их сущность, сходство и различие. 3. Характеристика теории лидерства Р. Стогдилла. 4. Группы лидерских качеств по У. Беннису и их характеристика. 5. Характеристика теории лидерства Д. МакГрегора. 6. Модель лидерства Р.Лайкерта и ее характеристика. 7. Особенности теории лидерства Херси-Бланшара. 8. Характеристика модели лидерства Фидлера. 9. Архетипы неэффективного лидерства и их характеристика. 10. Гендерные аспекты лидерства.	8	Презентация.  Задача.  Проблемное задание.	<i>З.5 – социально-психологические характеристики лидерства и его виды; У.5 – определять способность личности к различным типам лидерства; В.5 – методами определения общих лидерских качеств.</i>
6.	<i>Конфликты в межличностном и деловом взаимодействии.</i> 1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни. 2. Причины возникновения конфликтов в организации. 3. Диалектическая теория конфликта К. Маркса. 4. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса. 5. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера. 6. Концепция конфликта Р. Дарендорфа. 7. Общая теория конфликта Р. Боулдинга. 8. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена. 9. Искусство управления организационными конфликтами в Японии. 10. Трудовые конфликты и пути их разрешения.	8	Презентация.  Задача.  Проблемное задание.	<i>З.6 – причины возникновения и виды конфликтов в процессе общения, а также методы управления ими и пути их разрешения; У.6 – предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации; В.6 – навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов.</i>
7.	Подготовка к зачету (с оценкой)	12		
	<b>Всего:</b>	<b>60</b>		

## **5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

### **5.1. Перечень образовательных технологий**

В процессе освоения дисциплины «Основы межличностного и делового взаимодействия» используются следующие образовательные технологии:

#### **1. Стандартные методы обучения:**

- лекции;
- семинарские занятия;
- самостоятельная работа.

#### **2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:**

- презентации;
- практические задания;
- ситуационные задачи;
- деловая игра.

#### **3. Инновационные методы, которые предполагают применение информационных образовательных технологий, а также учебно-методических материалов, соответствующих современному мировому уровню, в процессе преподавания дисциплины:**

- использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интернет;
- консультирование обучающихся с использованием электронной почты;
- использование программно-педагогических тестовых заданий для проверки знаний обучающихся.

### **5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

В образовательном процессе при изучении дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение:

1. ОС Windows 7 (подписка Azure Dev Tools for Teaching).
2. MS Office 2007 (лицензия Microsoft Open License (Academic)).
3. Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия 1C1C1903270749246701337).
4. СПС КонсультантПлюс (договор № СВ16-182).
5. СПС Гарант (договор № 118/12/11).
6. Система тестирования INDIGO (лицензия № 54736).

### **5.3. Перечень информационных справочных систем**

Изучение дисциплины сопровождается применением информационных справочных систем:

1. Справочная информационно-правовая система «Гарант» (договор № 118/12/11)
2. Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор № СВ16-182)

### **5.4. Перечень современных профессиональных баз данных**

В образовательном процессе при изучении дисциплины используются следующие современные профессиональные базы данных:

Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>.

Научная электронная библиотека - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru).

Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>.

Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>  
Архив научных журналов НП Национальный Электронно-Информационный Консорциум (НЭИКОН) ([arch.neicon.ru](http://arch.neicon.ru))

Научная библиотека открытого доступа - <https://cyberleninka.ru>

HR-Life.ru - специализированный ресурс для менеджеров по персоналу и руководителей - <http://www.hr-life.ru/>.

База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>.

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>.

Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» - <http://psyfactor.org/>.

## **6. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению**

Типовые задания, база тестов и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины (в т.ч. в процессе ее освоения), а также методические материалы, определяющие процедуры этой оценки приводятся в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Универсальная система оценивания результатов обучения выполняется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации успеваемости, утверждённое приказом ректора от 19.09.2019г. № 218 од и включает в себя системы оценок:

- 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»;
- 2) «зачтено», «не зачтено».

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **7.1. Основная учебная литература**

Социальная психология / под ред. А.М. Столяренко. – 3-е изд., доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 431 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446598> (дата обращения: 05.10.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02844-6. – Текст : электронный.

### **7.2. Дополнительная учебная литература**

Деловое общение / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 05.10.2019). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.



## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
2. Википедия – свободная энциклопедия.

## **9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для изучения дисциплины используется мультимедийная аудитория.

Мультимедийная аудитория оснащена современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, проекционного экрана, акустической системы, персонального компьютера (с техническими характеристиками не ниже: процессор – 300 MHz, оперативная память – 128 Мб), интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI.

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов.

Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть «Интернет». Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение. Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека ONLINE», доступ к которой предоставлен обучающимся.

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям ФГОС ВПО.

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВХОДНОГО,  
ТЕКУЩЕГО, РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И  
МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ЕЕ ОСВОЕНИЮ  
ОСНОВЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО И ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
(Б1.В.ДВ.1.1)**

По направлению подготовки	<b>38.03.01 Экономика</b>
Направленность программы	<b>Финансы и кредит</b>
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>

Рабочий учебный план по  
направлению подготовки (одобрен  
Ученым советом Протокол № 05/19  
от 29 октября 2019г.)

## **6.1. Оценочные средства по итогам освоения дисциплины**

### **6.1.1. Цель оценочных средств**

*Целью оценочных средств является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося на данном этапе обучения требованиям рабочей программы по дисциплине «Основы межличностного и делового взаимодействия».*

Оценочные средства – это совокупность материалов, измерительных инструментов, описания оценочных форм и процедур, которые используются для измерения и оценки уровня сформированности компетенций (части компетенции) обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Основы межличностного и делового взаимодействия».

*Оценочные средства включают* контрольно-измерительные материалы для проведения *всех видов* контроля и оценки в форме *тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам, практических заданий, деловой игры, ситуационных задач (case-study)* и промежуточной аттестации в форме вопросов, заданий и задач к зачету (с оценкой).

### 6.1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

Объектами оценивания являются темы занятий.

Результатом освоения дисциплины является формирование компетенции ПК-9.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины с указанием этапов их формирования

Контролируемые Темы занятий	Контролируемые компетенции (или её части)		Планируемые результаты освоения дисциплины*	Вид контроля и наименование оценочного средства*		
	Код	Содержание компетенции		текущий	тематический	Промежуточная аттестация
Тема 1. л/п. Общение как межличностное взаимодействие.	ПК-9	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	3.1 – определения, специфику и взаимоотношение трех сторон общения: коммуникации, интеракции и социальной перцепции;	УО-1	Т-1 П-1	3/0-1
			У.1 – выявлять коммуникативные барьеры, определять характер межличностного взаимодействия;	З-1		
			В.1 – навыками вербальной и невербальной коммуникации, использования эффектов межличностного восприятия.	ПЗ-1		
			3.2 – теоретические основы делового общения, его основные	УО-2	Т-2 П-2	

Тема 2. л/п. Основы делового взаимодействия.	ПК-9		<i>принципы, виды и средства;</i>			3/0-2
			<i>У.2 – выявлять коммуникативные барьеры, определять характер межличностного взаимодействия;</i>	3-2		
			<i>В.2 – владение технологиями делового общения, коммуникативными приемами и техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения.</i>	ПЗ-2		
Тема 3. л/п. Манипуляции в межличностном и деловом взаимодействии.	ПК-9		<i>3.3 – манипулятивные приемы, применяемые в деловом общении, и способы защиты от них;</i>	УО-3	Т-3 П-3	3/0-3
			<i>У.3 – распознать манипуляцию и применять эффективную защиту от них;</i>	3-3		
			<i>В.3 – техникой внушения, убеждения, манипулятивного воздействия.</i>	ПЗ-3		
			<i>3.4 – основные характеристики малой группы как социально-психологической общности людей;</i>	УО-4	Т-4 П-4	
			<i>У.4 – анализировать собственную деятельность и</i>			

Тема 4. л/п. Психология малых групп.	ПК-9		<i>межличностные отношения в группе с целью их совершенствования;</i>	З-4		3/0-4
			<i>В.4 – широким набором коммуникативных приемов и техникой взаимодействия в условиях общения в малой группе.</i>	ПЗ-4		
Тема 5. л/п. Руководство и лидерство.	ПК-9		<i>З.5 – социально-психологические характеристики лидерства и его виды;</i>	УО-5	Т-5 П-5	3/0-5
			<i>У.5 – определять способность личности к различным типам лидерства;</i>	З-5		
			<i>В.5 – методами определения общих лидерских качеств.</i>	ПЗ-5		
Тема 6. л/п. Конфликты в межличностном и деловом взаимодействии.	ПК-9		<i>З.6 – причины возникновения и виды конфликтов в процессе общения, а также методы управления ими и пути их разрешения;</i>	УО-6	Т-6 П-6	3/0-6
			<i>У.6 – предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации;</i>	З-6		
			<i>В.6 – навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов.</i>	ПЗ-6	ДИ-1	

**6.1.3. Примерные оценочные средства и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений (или опыта деятельности), в процессе освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Примерные оценочные средства для проведения  
текущего контроля**

**Примерные вопросы устного опроса для оценки предыдущего уровня сформированности компетенции ПК-9.**

**Вопросы для устного опроса (УО1):**

1. Понятие «межличностное воздействие».
2. Теории межличностного взаимодействия.
3. Типы межличностного взаимодействия.
4. Структура общения.
5. Функции общения.
6. Виды общения.
7. Уровни общения.
8. Коммуникативная сторона общения.
9. Интерактивная сторона общения.
10. Перцептивная сторона общения.

**Вопросы для устного опроса (УО2):**

1. Виды, уровни и цели делового общения.
2. Функции и этапы делового общения.
3. Основные характеристики делового общения.
4. Модели делового общения.
5. Коммуникативные стили речевого делового общения.
6. Индивидуальные коммуникативные стили.
7. Коммуникативная компетентность делового человека.

**Вопросы для устного опроса (УО3):**

1. Понятие «манипуляция».
2. Условия манипулирования.
3. Приемы и уловки манипуляторов.
4. Особенности людей-манипуляторов.
5. Отдельные виды манипуляций.
6. Способы манипуляции и защита от них.

**Вопросы для устного опроса (УО4):**

1. Отличительные особенности малых групп.
2. Классификация малых групп.
3. Функционирование малых групп.
4. Групповая динамика.
5. Структура малой группы.
6. Группа и личность.
7. Вступление в группу.

## 8. Роли в малых группах.

### Вопросы для устного опроса (УО5):

1. Лидерство как социальная роль.
2. Стили руководства и организаторские способности.
3. Сильный и слабый руководитель.
4. Делегирование полномочий.
5. Исторические формы руководства коллективом.

### Вопросы для устного опроса (УО6):

1. Понятия «конфликт», структура и типология конфликта.
2. Причины межличностных и межгрупповых конфликтов.
3. Функции межличностных и межгрупповых конфликтов.
4. Типы конфликтных личностей.
5. Модель конфликтного процесса и его последствия.
6. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

## Задачи (практические задания) для оценки уровня сформированности компетенции ПК-9.

### Задача 1. (31)

Соотнесите уровень взаимодействия с его характеристикой.

Уровни взаимодействия	Их особенности в контакте
<i>Конвенциональный</i>	Характеризуется тонкостью содержания и богатством оттенков, определенная игра с партнером выражается в «отзеркаливании» друг друга.
<i>Примитивный</i>	Считается высшим уровнем человеческого общения. Партнер воспринимается как носитель духовного начала, а духовность реализуется за счет взаимопроникновения личностей, стремления к единому и взаимопониманию.
<i>Манипулятивный</i>	Другой партнер для человека, вступающего в контакт на этом уровне, представляется как средство достижения цели, в зависимости от этого партнера или приближают, или отталкивают.
<i>Игровой</i>	Характеризуется проявлением интереса к личности собеседника, открытостью, готовностью встать на его место, демонстрацией высокой культуры общения.
<i>Духовный</i>	Инициатор контакта выступает в роли игрока, которому непременно надо выиграть для получения какой-нибудь выгоды, материальной или психологической.

### Задача 2. (32)

Соотнесите механизмы делового взаимодействия с их спецификой.

Механизмы	Их специфика
-----------	--------------



<b>взаимодействия</b>	
<i>Взаимопонимание</i>	Механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно-потребностной стороны общения, демонстрирующий уважение к другому партнеру.
<i>Координация</i>	Предполагает отношение к другому человеку как к равному, с кем надо считаться, но в то же время стремление не допустить ущерба к себе, раскрывая цели своей деятельности. Отношения равноправные, но осторожные, основанные на согласовании интересов и намерений. Способы воздействия строятся на договоре, который служит и средством объединения, и средством оказания давления.
<i>Согласование</i>	Поиск таких средств и технологий общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров.
<i>Партнерство</i>	Результат познания и восприятия партнера, формирования общих целей и методов и форм взаимодействия.

### Задача 3. (33)

*Соотнесите наименование манипулятора со средством манипуляции, которое он использует.*

<b>Наименование манипулятора</b>	<b>Средство манипуляции</b>
<i>Репортер</i>	деловая логика.
<i>Созидатель</i>	ощущение времени, умение планировать.
<i>Политик</i>	научные теории.
<i>Мастер</i>	уверенность, внешнее обаяние.
<i>Педагог</i>	эстетика, чувственность.
<i>Аристократ</i>	этика внешних проявлений.
<i>Министр</i>	импульсивность, скандальность.
<i>Отшельник</i>	интуиция, выдает желаемое за действительное.

### Задача 4. (34)

*Соотнесите наименования стилей руководства с их содержанием (по Д. Кейрси).*

<b>Наименования стилей</b>	<b>Их характеристика</b>
<i>«Эпиметей»</i>	Гибок, мгновенно реагирует на ситуацию, успешно действует в условиях риска и опасности. Но не способен выполнять рутинную работу, подчиняться регламентам, действовать последовательно и по плану.
<i>«Прометей»</i>	Пытается учесть все детали, надежен, склонен к бюрократизму и формализму, стремится к стабильности, консервативен, придерживается традиций, не любит риска.
<i>«Дионис»</i>	Предпочитает неформальное отношение, стремится решать не только организационные, но и личные проблемы подчиненных, великодушен и дружелюбен.
<i>«Аполлон»</i>	Способен к разработке и осуществлению глобальных стратегий, ориентирован на результат, чрезвычайно погружен в работу, не расслабляется и требует того же от подчиненных, не любит общаться с малоинтересными людьми.

### Задача 5. (35)

*Выберите из перечисленного списка то, что, на ваш взгляд, делает группу группой.*

Доверие, территориальность, взаимная симпатия, принятие, завершенность, групповой конфликт, власть лидера, интимность, чувство «мы», жажда безопасности, комплекс неполноценности, эмпатия, общая цель, общение, совместная деятельность, групповое мышление, социальная перцепция, избегание одиночества, зависимость, общее помещение, эмоциональный дискомфорт, страх, фрустрация, взаимодействие, общая мотивация, переживание принадлежности к группе, тенденция к подчинению, идентификация, унификация, общие нравственные ценности.

### **Задача 6. (36)**

И.И. Аксенов и Д.К. Павлов в одно время приобрели в собственность смежные участки земли. В документах каждого из них прилагался план участка с четким обозначением границ между участками.

Вместе с тем каждый из собственников решил, что фактическая разграничительная межа была проведена неправильно, и предъявили соответствующие претензии друг другу. Однако никаких конкретных действий в течение нескольких лет не принимали.

Затем Аксенов приступил к строительству хозяйственных построек на своем участке. В ответ на это Павлов начал огораживать свой участок в соответствии с собственными претензиями.

Оба участника конфликта считали свои действия обоснованными, и никто не хотел уступить.

#### **Анализ конфликта**

<i>Объективные элементы конфликта</i>			<i>Психологические элементы конфликта</i>		
Участники	Объект	Предмет	Мотивы сторон	Характер действий в поведении сторон	Информационные модели

### **Проблемные задания (ситуационные задачи) для оценки уровня сформированности компетенции ПК-9.**

#### **Задание 1. (ПЗ1)**

В драматическом этюде А. Н. Островского «Неожиданный случай» разговаривают друзья Сергей Андреевич Розовый и Павел Гаврилович Дружнин. Сергей Андреевич признается в своих недостатках, мешающих общаться с людьми:

**РОЗОВЫЙ.** Нет, Паша, не говори: это скверная черта. Постоянно доходят до тебя стороной обидные замечания; постоянно краснеешь, конфузишься сам за себя.

**ДРУЖНИН.** Да чего же конфузиться-то!

**РОЗОВЫЙ.** Да как же не конфузиться: принимают тебя за дурака, да не то что за дурака, а гораздо хуже, обиднее.

**ДРУЖНИН.** А тебе что за дело? Всегда найдутся люди, которые сумеют оценить тебя. А что ошибся раза два-три – это не важность. Не уголовное дело, ведь не подлость какую-нибудь ты сделал.

**РОЗОВЫЙ.** Так ты думаешь, Паша, что это не важность? Поддерживай меня,

Паша, а то меня мнительность моя замучает до смерти. Мне иногда приходит в голову, что это в самом деле не важность.

*Объясните, о каком коммуникативном барьере идет речь в диалоге.*

### Задание 2. (П32)

В шуточных правилах внутреннего распорядка одного учреждения было написано:

*Первое правило.* Начальник всегда прав.

*Второе правило.* Если начальник не прав — смотри первое правило.

*Третье правило.* На работе друзей нет.

*Четвертое правило.* На работе нет мужчин и женщин — только сотрудники.

*Какое рациональное зерно можно обнаружить в этих правилах? Какие особенности делового общения они отражают?*

### Задание 3. (П33)

#### **Можно есть целый день, но вы все равно похудеете**

Удивительное научное открытие позволит вам заменить свое старое тело новым. Врачи и медицинские специалисты дали возможность таким людям, как вы и я, похудеть *быстро* и *навсегда*. Наконец-то появилось средство, проверенное в университетских лабораториях, прошедшее клинические испытания и признанное врачами всего мира, которое поможет вам уменьшить свой вес. Если на вашем теле годами упорно накапливался лишний жир, **ТЕПЕРЬ НАКОНЕЦ-ТО ПОЯВИЛСЯ СПОСОБ ИЗБАВИТЬСЯ ОТ ЖИРА, СПОСОБ ПОХУДЕТЬ БЫСТРО И ЛЕГКО**. Мы назвали это средство ХХХХХХХ, потому что оно полностью избавляет наш организм от лишнего жира и жидкостей, которые годами мучают многих людей. С каждым днем вы будете становиться все сильнее и ощущать, что полны бодрости и энергии, потому что лишний вес, который вы носили на себе столько времени, будет постепенно улетучиваться. **НЕ УПУСТИТЕ ЭТУ РЕДКУЮ ВОЗМОЖНОСТЬ, КОТОРАЯ ДАЕТСЯ РАЗ В ЖИЗНИ**. Просто заполните прилагаемый купон, и пусть он станет для вас билетом к обретению стройности. Ну, чего же вы ждете?

*Опишите, какие приемы психологического воздействия использовались при составлении этого объявления.*

### Задание 4. (П34)

Директор кафе прочитал книгу жалоб и предложений и выяснил следующее:

– посетителей устраивает ассортимент;

– посетителей довольны качеством приготовленной пищи;

– им нравится качество обслуживания и вежливость персонала;

– тем не менее посетители не хотели бы прийти в это кафе еще раз в связи с тем, что персонал кафе плохо относится друг к другу, работники грубо разговаривают между собой, и у посетителей создается впечатление, что персонал кафе не любит свою работу, свою организацию.

*Какие действия должен предпринять директор заведения для сплочения коллектива, становления благоприятной психологической атмосферы?*

### Задание 5. (П35)

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

*Какие замечания, и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?*

### Задание 6. (ПЗ6)

Руководитель предприятия на железнодорожном вокзале встречает случайно своего весьма ценного подчиненного, который неделю не работает по причине болезни. Однако, видно, что он не только в полном здравии, но и отдохнувшим и даже, как Вам показалось, похорошевшим. Он с большим нетерпением кого-то встречает на железнодорожном вокзале с букетом цветов. При этом на предприятии полный аврал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

*Какую линию Вы поведения выстроите по отношению к сотруднику?*

*Как построите разговор с ним?*

*Чем должен завершиться этот инцидент?*

## Примерные оценочные средства для проведения тематического контроля

### Тест 1 (Т1)

#### Задание

Порядковый номер задания	1
По Г.М. Андреевой, существуют три стороны общения:	
	интерактивная, кооперативная, суггестивная
	дистанционная, перцептивная, кооперативная
	перцептивная, интерактивная, коммуникативная
	интерактивная, социальная, суггестивная

#### Задание

Порядковый номер задания	2
Что из перечисленного является самым высоким уровнем межличностных отношений?	
	знакомство;
	приятельство;
	дружба;
	товарищество.

#### Задание

Порядковый номер задания	3
Взаимные деловые или дружеские отношения людей:	
	общение;
	ритуал;
	деятельность;
	нормы.

#### Задание

Порядковый номер задания	4
Общение с точки зрения психологии – это:	

	совместное времяпрепровождение;
	разговор «по душам»;
	многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
	коммуникация.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Выработанный обычаем или установленный порядок совершения чего-либо:	
	общение;
	ритуал;
	традиция;
	табу.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющее его права, обязанности и привилегии, называется:	
	авторитет
	престиж
	статус
	роль

### ***Задание***

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Познание других людей путем отклика на их чувства и внутреннее состояние происходит под воздействием такого механизма социального восприятия, как:	
	стереотипизация;
	эмпатия;
	аттракция;
	каузальная атрибуция.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Общение как многогранный процесс не включает в себя:	
	взаимодействие людей;
	взаимное влияние людей друг на друга;
	обмен информацией;
	конфликты между людей.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Аттракция — это:	
	постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций,

	чувств;
	особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства;
	приписывание причин поведению другого человека;
	процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Социальная перцепция – это:	
	передача информации между людьми;
	восприятие людьми друг друга;
	особенности поведения при деловых переговорах;
	разделение общества на круги общения.

## **Тест 2 (Т2)**

### ***Задание***

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:	
	деловых коммуникаций;
	повседневных коммуникаций;
	межличностных коммуникаций;
	ритуальных коммуникаций.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Конкуренция, как социально-психологическое явление, представляет собой:	
	достижение индивидуальных или групповых целей в условиях противоборства;
	открытое столкновение или войну;
	переход от столкновения идей к столкновению личностей;
	достижение цели совместными усилиями.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Кооперация предполагает:	
	взаимную поддержку;
	столкновения личностей;
	помехи в деятельности;
	деятельность, полностью независимую от других.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Аффилиация – это:	
-------------------	--

	Стремление к обособленности
	Стремление присоединиться к группе
	Желание быть лидером
	Желание не быть, как все

### ***Задание***

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Аргументы и рассуждения используются при:	
	Заражении
	Убеждении
	Внушении
	Гипнозе

### ***Задание***

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Свойство социальной ингибиции противоположно:	
	социальной фасилитации;
	конфликтности;
	креативности;
	социальной дистанции.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

«Правило Гомера» подразумевает следующую последовательность предъявления аргументов:	
	сильные – средние – один самый сильный;
	один самый сильный – сильные – средние;
	слабые – сильные – один самый сильный;
	средние – сильные – слабые.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Вопрос, который задается с целью выяснить, понимает ли вас собеседник – это вопрос:	
	контрольный;
	направляющий;
	информационный;
	провокационный.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Вопрос: «Какой день нам назначить для следующей встречи – понедельник, вторник или среду?» –	
	встречный;

	ознакомительный;
	подтверждающий;
	альтернативный.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Вопрос типа «Надеюсь, Вы удовлетворены результатами нашей беседы?» относится к:	
	информационным;
	открытым;
	наводящим;
	закрывающим.

## **Тест 3 (Т3)**

### ***Задание***

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Манипуляция представляет собой:	
	конфликтное взаимодействие партнеров по общению;
	сотрудничество партнеров по общению;
	скрытое психологическое воздействие;
	воздействие на чувства партнера по общению.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Выделите родовые признаки манипуляции:	
	является психологическим воздействием;
	основана на прямой угрозе;
	производится скрытно;
	сопровождается шантажом.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Выделите психологические предпосылки манипуляции согласно трактовке Э. Шострема:	
	стремление получить одобрение от окружающих;
	недоверие к себе и людям;
	гневливость и вспыльчивость;
	неспособность к близости.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Выделите группы манипулятивных приемов:	
	логические приемы;



	силовые приемы;
	психологические приемы;
	организационно-процедурные приемы.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Суть уловки «Избыточное информирование»:	
	предоставление всех фактов для обсуждения;
	предоставление слишком многих вариантов для обсуждения в течение ограниченного времени;
	предоставление информационно перенасыщенного документа, концентрирующего внимание на второстепенных вопросах.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Суть уловки «Раздражение оппонента»:	
	Выведение оппонента из равновесия насмешками, обвинениями, упреками и другими способами, пока противник не сделает невыгодное для него заявление;
	раздражение оппонента с целью продолжить невыгодное обсуждение;
	использование лестных приемов против оппонента.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Суть уловки «Чтение мыслей на подозрение» состоит:	
	в «предугадывании» мыслей оппонента;
	в отведении от себя всех подозрений;
	в подозрении оппонента в сокрытии важных мыслей.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Суть уловки «Перерыв в обсуждении»:	
	Объявление перерыва в тот момент, когда обсуждение подошло к наиболее выгодному решению;
	Объявление перерыва в обсуждении, когда просит об этом оппонент;
	Побъявление перерыва в тот момент, когда может ;
	отрицание.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

От манипуляции не защитит следующая тактика:	
	отложить принятие решения;
	требовать предоставления ясной и полной информации;
	переубедить манипулятора;

	разоблачить манипуляцию.
--	--------------------------

### ***Задание***

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Конгруэнтность в общении определяется:	
	социальным статусом говорящего;
	соответствием вербальных и невербальных сигналов;
	ошибками восприятия партнера по общению;
	наличием эмпатии.

## **Тест 4 (Т4)**

### ***Задание***

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Группа отличается от других общностей людей:	
	наличием взаимодействия, внешней границы;
	размерами, численностью;
	наличием документа, удостоверяющего существование группы;
	временем существования.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Стремление человека присоединиться к сообществу называется:	
	конвергенция;
	констелляция;
	аффилиация;
	атрибуция.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Общность людей, объединенных по некоторому общему признаку, но реально не взаимодействующих на его основе, называется:	
	условная группа;
	реальная группа;
	большая группа;
	малая группа.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Лабораторная группа:	
	состоит из сотрудников исследовательского учреждения (лаборатории);
	создается для участия в социально-психологическом эксперименте;

	естественная группа, привлеченная к участию в эксперименте;
	группа не контактирующих между собой людей, объединенных по условному признаку

### ***Задание***

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Референтная группа – это:	
	группа, на ценности и отношения которой ориентируется индивид;
	группа, составленная из референтов;
	группа, которой индивид себя противопоставляет;
	группа, к которой индивид не имеет никакого отношения.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Группе пирамидального типа свойственно:	
	свободная смена ролей, пренебрежение традициями;
	уважение к традициям, несменяемость ролей;
	малая устойчивость;
	наличие демократического лидера.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Если члены группы объединены только на основании какого-либо внешнего признака, такая группа называется:	
	коллектив;
	диффузная группа;
	группа открытого типа;
	группа синхронного типа.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Для группы открытого типа характерно:	
	отсутствие единой цели у членов группы;
	вертикальная структура;
	демократический стиль общения;
	чисто формальное объединение членов группы.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Группе синхронного типа свойственно:	
	одновременное движение всех в разных направлениях;
	одновременное движение всех в одном направлении;
	жесткое распределение ролей;
	отсутствие лидера.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Коллектив лучше функционирует, если его члены:	
	имеют одинаковый возраст;
	относятся к одному полу;
	имеют и одинаковый возраст, и одинаковый пол;
	различаются по возрасту и по полу.

## **Тест 5 (Т5)**

### ***Задание***

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Человек, которому неформальная группа доверяет принятие важнейших решений при достижении групповых целей – это:	
	партнер;
	руководитель;
	исполнитель;
	лидер.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Деление стилей лидерства на авторитарный, демократический и попустительский возникло в результате исследований:	
	Э.Л. Торндайка;
	Б. Ф. Перлза;
	В. К. Левина;
	Г. Б.Ф. Скиннера.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

«Мозгом группы» может быть назван лидер:	
	деловой;
	эмоциональный;
	информационный;
	ситуативный.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Авторитарный лидер присущ группе:	
	пирамидального типа;
	открытого типа;

	синхронного типа;
	случайной (диффузной).

### ***Задание***

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Руководитель демократического стиля принимает решения:	
	на основе обсуждения с коллективом, выслушивая подчиненных;
	единоличным решением;
	опираясь на директивы сверху;
	исходя главным образом из традиций, принятых в данном коллективе.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Синоним попустительского стиля – стиль	
	либеральный;
	документальный;
	лидерский;
	плановый.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Менеджер-патерналист в основном стремится:	
	осуществлять отеческую заботу по отношению к работникам;
	выжимать из своих работников как можно больше прибыли;
	постоянно следить за современными тенденциями в управлении;
	ничего не менять в коллективе.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Менеджер-маклер оказывается наиболее востребован:	
	в период кризисов;
	в период стабильного развития;
	в постиндустриальном обществе;
	на заре промышленного развития.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Сильной стороной делегирования полномочий является:	
	освобождение руководителя от рутинной работы;
	уменьшение возможности влияния руководства;
	усиление потребности в координации решений различных лиц;
	необходимость создания дополнительных координационных органов.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Делегировать подчиненному задачу нужно:	
	только по частям, постепенно;
	по частям и разным людям;
	всю целиком, а не по частям;
	двум разным сотрудникам, не знающим работу друг друга.

## **Тест 6 (Т6)**

### ***Задание***

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:	
	межличностный конфликт;
	конфликт власти и безвластия;
	конфликт между личностью и группой;
	конфликт коммуникации.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы, причина конфликта может заключаться:	
	в различных целях;
	взаимосвязи задач;
	неудовлетворительной коммуникации;
	неравномерном распределении ресурсов.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается:	
	в плохой передаче информации;
	в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации;
	в неравномерном распределении ресурсов;
	в различиях поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Причина какого конфликта заключается в рассмотрении только тех взглядов, альтернатив, аспектов ситуации, которые благоприятны только для какой-либо личности или группы?	
--	--

	различия в манере поведения и жизненном опыте;
	различия в представлениях и ценностях;
	неудовлетворительные коммуникации;
	различия в целях.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Что является толчком для реализации конфликта:	
	инцидент;
	напряженность;
	ссора;
	недовольство?

### ***Задание***

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Чем характеризуется конфликтная ситуация:	
	несходством во мнениях и взглядах оппонентов;
	действиями, направленными на препятствие действиям оппонента;
	напряженностью во взаимоотношениях определенных субъектов;
	осознанием случившегося инцидента?

### ***Задание***

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:	
	конструктивным;
	деструктивным;
	конструктивно-деструктивным;
	нет правильного варианта.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Применение какого из нижеперечисленных правил не приемлемо для удачного разрешения конфликта:	
	обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов;
	противникам необходимо признавать мнение друг друга;
	демонстрировать понимание роли другого;
	игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт?

### ***Задание***

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Как называется метод урегулирования конфликта, заключающийся в четком определении ожидаемых результатов работы:	
	координационные и интеграционные механизмы;

	общеорганизационные комплексные цели;
	разъяснение требований к работе;
	структура и системы вознаграждений?

### **Задание**

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени, носит название:	
	компромисс;
	сглаживание;
	уклонение;
	решение проблемы.

### **Темы презентаций для оценки уровня сформированности компетенции ПК-9.**

#### **Темы презентаций (П1):**

1. Теория обмена как теория межличностного взаимодействия.
2. Символический интеракционизм как теория межличностного взаимодействия.
3. Теория управления впечатлениями как теория межличностного взаимодействия.
4. Психодинамическая теория как теория межличностного взаимодействия.
5. Структурные компоненты межличностных отношений
6. Уровни развития межличностных отношений.
7. Характеристики межличностных отношений.
8. Виды межличностных отношений.
9. Стратегии межличностных взаимодействий индивидов.
10. Уровни межличностного взаимодействия.

#### **Темы презентаций (П2):**

1. Выбор оптимального стиля делового общения.
2. Общение, общительность, деятельность
3. Социальные основы делового общения.
4. Особенности делового общения.
5. Особенности организации пространства.
6. Невербальная коммуникация.
7. Время – фактор успешности установления контакта.
8. Восприятие и понимание человека человеком.
9. Обратная связь – как способ присоединения партнера.
10. Статус как престиж и авторитет делового человека.

#### **Темы презентаций (П3):**

1. Роль манипуляций в деловом общении.
2. Отличие манипуляции от управления.
3. Причины манипуляций и ее широкого применения в современном обществе.
4. Основные технологические приемы манипулятивного воздействия.
5. Психологическое пространство взаимодействия как фактор манипулятивного воздействия.
6. Информационное оформление манипуляции.



7. Манипулятивные приемы в деловом общении.
8. Логические приемы манипулятивного воздействия.
9. Речевые психотехники манипулятивного воздействия.
10. Тактика защиты от манипуляций.
11. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.

**Темы презентаций (П4):**

1. Условные группы.
2. Реальные группы
3. Слаборазвитые группы.
4. Высокоразвитые группы.
5. Диффузные группы.
6. Формальные группы.
7. Неформальные группы.
8. Коллектив.
9. Внутригрупповой фаворитизм.
10. Групповая поляризация.

**Темы презентаций (П5):**

1. Сущность и природа лидерства.
2. Понятия «лидерство», «власть» и «влияние»: их сущность, сходство и различие.
3. Характеристика теории лидерства Р. Стогдилла.
4. Группы лидерских качеств по У. Беннису и их характеристика.
5. Характеристика теории лидерства Д. МакГрегора.
6. Модель лидерства Р.Лайкерта и ее характеристика.
7. Особенности теории лидерства Херси-Бланшара.
8. Характеристика модели лидерства Фидлера.
9. Архетипы неэффективного лидерства и их характеристика.
10. Гендерные аспекты лидерства.

**Темы презентаций (П6):**

1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
2. Причины возникновения конфликтов в организации.
3. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
4. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
5. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
6. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
7. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
8. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
9. Искусство управления организационными конфликтами в Японии.
10. Трудовые конфликты и пути их разрешения.

**Деловая игра для оценки уровня сформированности компетенции ПК-9.**

**Деловая игра «Конфликтная ситуация в офисе».**

*Цель игры* — ознакомить обучающихся с некоторыми причинами конфликтов, возникающих в трудовых коллективах и малых группах.

*Участники:*

1. Начальник отдела снабжения Лисовский.
2. Неформальный лидер отдела Борзенко.
3. «Новенький» инициативный работник Чуркин.
4. Члены отдела: четыре-пять сотрудников (можно каждому дать фамилию).
5. Группа экспертов.

*Игровая ситуация.*

В отделе снабжения сложились следующие негативные явления.

1. Часть предназначавшегося организации товара, отдельные сотрудники по «серым схемам» сбывали другим хозяйствующим субъектам.
2. Заработанные данным образом доходы, как правило, использовались для организации совместного отдыха и развлечений.
3. Организатором таких заработков и празднеств был неформальный лидер Борзенко, который отбирал для сбыта товара наиболее лояльных к нему членов отдела.
4. В коллективе нередко были опоздания и прогулы без уважительной причины. При этом остальные работники отдела вынуждены были работать за других.
5. Начальник отдела через год готовился уйти на пенсию и не предпринимал никаких действий по искоренению такого положения дел, стараясь не выносить «сор из избы».
6. В отдел приходит на постоянную работу инициативный, молодой, но уже опытный рабочий Чуркин. Он понимает, что часть отдела во главе с неформальным лидером Борзенко фактически эксплуатирует остальных работников организации. Чуркин не желает, чтобы его труд присваивали «паразиты», и начинает действовать.

*Порядок проведения игры*

1. Избрать начальника отдела, неформального лидера, «новенького» и троих экспертов.
2. Остальных обучающихся разделить примерно на две равные части, одна из них будет представлять «активных» сторонников неформального лидера Борзенко, другая – «пассивных» работников, вынужденных соглашаться с имеющимися порядками в отделе.
3. В процессе игры роли несколько раз меняются местами.
4. Оценка экспертов и подведение итогов. Руководители игры могут позволить следующие варианты действий «новенького»:
  - 1) обратиться к начальнику отдела;
  - 2) поговорить с неформальным лидером;
  - 3) на собрании отдела попытаться привлечь на свою сторону «пассивных» членов коллектива и совместными усилиями оказать общественное «давление» на: а) начальника отдела; б) неформального лидера; в) сторонников негативных порядков; г) на весь коллектив; д) составить коллективное обращение к вышестоящему руководству.

Возможны другие варианты.

По окончании игры обсудить ее ход и результаты.

### **Примерные оценочные средства для проведения рубежного контроля**

**ТЕСТ**

### ***Задание***

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

По Г.М. Андреевой, существуют три стороны общения:	
	интерактивная, кооперативная, суггестивная
	дистанционная, перцептивная, кооперативная
	перцептивная, интерактивная, коммуникативная
	интерактивная, социальная, суггестивная

### ***Задание***

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Что из перечисленного является самым высоким уровнем межличностных отношений?	
	знакомство;
	приятельство;
	дружба;
	товарищество.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Общение с точки зрения психологии – это:	
	совместное времяпрепровождение;
	разговор «по душам»;
	многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
	коммуникация.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Познание других людей путем отклика на их чувства и внутреннее состояние происходит под воздействием такого механизма социального восприятия, как:	
	стереотипизация;
	эмпатия;
	аттракция;
	каузальная атрибуция.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Общение как многогранный процесс не включает в себя:	
	взаимодействие людей;
	взаимное влияние людей друг на друга;
	обмен информации;
	конфликты между людьми.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Аттракция — это:	
	постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств;
	особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства;
	приписывание причин поведению другого человека;
	процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Социальная перцепция – это:	
	передача информации между людьми;
	восприятие людьми друг друга;
	особенности поведения при деловых переговорах;
	разделение общества на круги общения.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Конкуренция, как социально-психологическое явление, представляет собой:	
	достижение индивидуальных или групповых целей в условиях противоборства;
	открытое столкновение или войну;
	переход от столкновения идей к столкновению личностей;
	достижение цели совместными усилиями.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Кооперация предполагает:	
	взаимную поддержку;
	столкновения личностей;
	помехи в деятельности;
	деятельность, полностью независимую от других.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Аффилиация – это:	
	стремление к обособленности;
	стремление присоединиться к группе;
	желание быть лидером;
	желание не быть, как все.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	11
--------------------------	----

Аргументы и рассуждения используются при:	
	заражении;

	убеждении;
	внушении;
	гипнозе.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	12
--------------------------	----

Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:	
	необходимо контролировать свои движения и мимику;
	стараться интерпретировать реакции партнера;
	понимать язык невербальных компонентов общения;
	пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	13
--------------------------	----

Вопрос: «Какой день нам назначить для следующей встречи – понедельник, вторник или среду?» –	
	встречный;
	ознакомительный;
	подтверждающий;
	альтернативный.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	14
--------------------------	----

Вопрос типа «Надеюсь, Вы удовлетворены результатами нашей беседы?» относится к:	
	информационным;
	открытым;
	наводящим;
	закрывающим.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	15
--------------------------	----

Манипуляция представляет собой:	
	конфликтное взаимодействие партнеров по общению;
	сотрудничество партнеров по общению;
	скрытое психологическое воздействие;
	воздействие на чувства партнера по общению.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	16
--------------------------	----

Выделите группы манипулятивных приемов:	
	логические приемы;
	силовые приемы;
	психологические приемы;
	организационно-процедурные приемы.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	17
--------------------------	----

Выделите родовые признаки манипуляции:	
	является психологическим воздействием;
	основана на прямой угрозе;
	производится скрытно;
	сопровождается шантажом.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	18
--------------------------	----

Выделите психологические предпосылки манипуляции согласно трактовке Э. Шострема:	
	стремление получить одобрение от окружающих;
	недоверие к себе и людям;
	гневливость и вспыльчивость;
	неспособность к близости.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	19
--------------------------	----

От манипуляции не защитит следующая тактика:	
	отложить принятие решения;
	требовать предоставления ясной и полной информации;
	переубедить манипулятора;
	разоблачить манипуляцию.

### ***Задание***

Порядковый номер задания	20
--------------------------	----

Конгруэнтность в общении определяется:	
	социальным статусом говорящего;
	соответствием вербальных и невербальных сигналов;
	ошибками восприятия партнера по общению;
	наличием эмпатии.

### **Примерные оценочные средства для контроля самостоятельной работы**

Примерная тематика рефератов  
(если предусмотрено учебным планом)

Рефераты учебным планом не предусмотрены.

### **Примерные оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

## Вопросы к зачету (с оценкой) по дисциплине «Основы межличностного и делового взаимодействия»

Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1. Понятие и типы межличностное воздействие.	ПК-9
2. Теории межличностного взаимодействия.	ПК-9
3. Структура, функции и виды общения.	ПК-9
4. Коммуникативная сторона общения.	ПК-9
5. Интерактивная сторона общения.	ПК-9
6. Перцептивная сторона общения.	ПК-9
7. Виды, уровни и цели делового общения.	ПК-9
8. Функции и этапы делового общения.	ПК-9
9. Основные характеристики делового общения.	ПК-9
10. Модели делового общения.	ПК-9
11. Понятие и виды манипуляций.	ПК-9
12. Условия манипулирования.	ПК-9
13. Приемы и уловки манипуляторов.	ПК-9
14. Особенности людей-манипуляторов.	ПК-9
15. Способы манипуляции и защита от них.	ПК-9
16. Отличительные особенности малых групп.	ПК-9
17. Классификация малых групп.	ПК-9
18. Функционирование малых групп.	ПК-9
19. Групповая динамика.	ПК-9
20. Структура малой группы.	ПК-9
21. Группа и личность.	ПК-9
22. Роли в малых группах.	ПК-9
23. Лидерство как социальная роль.	ПК-9
24. Стили руководства и организаторские способности.	ПК-9
25. Сильный и слабый руководитель.	ПК-9
26. Понятия «конфликт», структура и типология конфликта.	ПК-9
27. Причины межличностных и межгрупповых конфликтов.	ПК-9
28. Типы конфликтных личностей.	ПК-9
29. Модель конфликтного процесса и его последствия.	ПК-9
30. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.	ПК-9

### Задания (оценочные средства), выносимые на зачет (с оценкой)

#### Задания для оценки уровня сформированности компетенции «ПК-9».

*Задание 1. Установите соответствие между действиями руководителя совещания, направленными на нейтрализацию определенной позиции (точки зрения), и типом участника, которому они адресованы:*

№ п/п	Действия руководителя	Тип участника
1.	Сохранять спокойствие. Дать высказаться, но с условием детальной аргументации критической позиции	ВСЕЗНАЙКА
2.	Призвать группу (или отдельных лиц) занять определенную позицию по отношению к его высказываниям	СКУЧАЮЩИЙ
3.	Предложить ему подведение итогов, сознательно втянуть в дискуссию	ГОВОРУН
4.	Тактично прерывать. Напоминать о регламенте	НЕГАТИВИСТ

5.	Признать и оценить его заслуги, накопленный профессиональный опыт, но предложить выслушать и других	ПОЗИТИВИСТ
6.	Ставить несложные вопросы, подбодрить и укрепить его в значимости собственных суждений	СПОРЩИК
7.	Поинтересоваться его достижениями и проблемами. Выявить общие интересы, связать их с темой совещания	ЗАСТЕНЧИВЫЙ

**Задание 2.** Отрадите в таблице **позитивные** (конструктивные) действия на переговорах исходя из противоположных, являющихся **негативными** (деструктивными).

Конструктивные	Деструктивные
	Обсуждение личных качеств делового партнера и других людей.
	Подозрение, недоверие и/или надменное отношение к собеседнику.
	Поверхностное изложение собственной концепции, «сырость» делового проекта.
	Давление на оппонента, реализация принципов «здесь и сейчас», «все или ничего».
	Быстрое принятие какого-либо делового предложения.
	Игнорирование правил деловой этики, субъективизм, мания величия.

**Задание 3.** Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (**отметьте их знаком +**), а какие мешают ему (**отметьте их знаком –**).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
1. Проявлять терпение и доброжелательность.	
2. Резко обрывать беседу.	
3. В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности.	
4. Вторгаться в личную жизнь партнера.	
5. Благодарить партнеров за беседу.	
6. Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество.	
7. Давать собеседнику преимущество в разговоре.	
8. Сохранять ровный тон в процессе беседы.	
9. Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии).	

**Задание 4.** Оцените техники ведения беседы, перечисленные ниже. Какие из них позитивные, а какие негативные?

а) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы этого не поймете» и т. п.

б) Сопровождение речи партнера высказываниями типа: «Да..., да..., угу...»

в) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. д.

г) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашей встречи» и т. д.

д) Мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.



е) Мы воспроизводим высказывание партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах.

**Задание 5.** Соотнесите содержание законов аргументации и убеждения с их наименованием.

<b>Законы аргументации и убеждения</b>	<b>Содержание законов аргументации и убеждения</b>
Закон встраивания	1. Учитывай состояние партнера, поддерживай обратную связь.
Закон общности языка и мышления	2. Не допускай неэтичного поведения.
Закон объективности и доказательности	3. Убеждай постепенно и последовательно
Закон диалектичности	4. Ссылайся на авторитеты, которые известны партнеру и признаются им.
Закон демонстрации равенства и уважения	5. Уважай партнера и его позицию.
Закон авторитета	6. Соблюдай закон единства противоположностей: отмечай достоинства и недостатки своей позиции.
Закон постепенности	7. Не путай факты и мнения.
Закон обратной связи	8. Говори на языке, понятном партнеру.
Закон этичности	9. Аргументы должны встраиваться в логику рассуждений партнера

**Задание 6.** Определите, что является манипуляцией:

1) искренняя, теплая улыбка при общении с человеком, вызвавшая у него ответную улыбку даже против его желания;

2) искренняя, теплая улыбка у бедного попрошайки, когда он протягивает к нам свою несчастную ладонь;

3) апелляция к интересам собеседника, а не к собственным, чтобы повлиять эффективнее;

4) метод Сократа: задавание цепочки вопросов, настраивающих собеседника на положительный ответ (нужный вам);

5) властное поведение, не оставляющее сомнений, что вам надо подчиниться;

6) уверенный вид и спокойный, искренний голос, рождающий доверие к вашим словам.

*Свой ответ обоснуйте.*

**Задание 7.** Соотнесите наименование функции речи с ее определением.

<b>Наименование</b>	<b>Определение</b>
коммуникативная (функция общения)	представление информации в нужной, понятной адресату форме;
номинативная (отражательная)	получение, усвоение, использование информации;
конативная	выражение мыслей, формирование логических связей, организация и представление результатов мышления людей в устной или письменной форме;
референтная (аккумулятивная)	называние, определение различных объектов, формирование системы понятий и смыслов;
конструктивная (мыслеформирующая)	представление, передача информации;
познавательная (когнитивная)	одна из основных функций языка, которая используется для обмена информацией;
денотативная (репрезентативная)	фиксация, представление, хранение информации, накопления человеческого опыта;

**Задание 8.** Распределите в правильном порядке этапы эффективного общения.

№	Этапы эффективного общения
1.	<b>Выработка решения проблемы.</b>
2.	<b>Ориентировка в ситуации общения</b> , осмысление происходящего, выдержка паузы для более глубокого понимания и обдумывания.
3.	<b>Завершение контакта</b> (выход и установление моста на сотрудничество).
4.	<b>Установка контакта (знакомство)</b> – позитивное восприятие другого человека и свое представление другому человеку.
5.	<b>Обсуждение интересующей проблемы</b> , вариантов решения.

**Задание 9.** Определите содержание каждого из законов аргументации, используя материал, данный справа.

Законы аргументации	Содержание законов аргументации
I. Закон встраивания.	1. Не допускайте неэтичного поведения: агрессии, высокомерия, обмана.
II. Закон минимизации аргументов.	2. Демонстрируйте уважение к партнеру.
III. Закон объективности и доказательности.	3. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно.
IV. Закон диалектичности (единства противоположностей).	4. Отмечайте плюсы и минусы своих доказательств.
V. Закон демонстрации уважения и равенства.	5. Используйте доказательства, которые принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения.
VI. Закон постепенности.	6. Число аргументов следует ограничить до 3-4.
VII. Закон этичности.	7. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера.
VIII. Закон объективности и доказательности.	8. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно.

**Задание 10.** Соотнесите типы взаимовлияния партнеров и их особенности.

Типы взаимовлияния	Их характеристики
<i>Взаимное облегчение</i>	Взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров.
<i>Взаимное затруднение</i>	Один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого.
<i>Одностороннее облегчение</i>	Поведение партнеров не влияет на степень эффективности действий друг друга.
<i>Одностороннее затруднение</i>	Действия партнеров по общению становятся продуктивными благодаря благотворному влиянию друг на друга.
<i>Ассиметричное облегчение</i>	Взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения.
<i>Независимость</i>	Для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи.

**Задание 11.** Соотнесите механизмы делового взаимодействия с их спецификой.

Механизмы взаимодействия	Их специфика
<i>Взаимопонимание</i>	Механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно-потребностной стороны общения, демонстрирующий уважение к другому партнеру.
<i>Координация</i>	Предполагает отношение к другому человеку как к равному, с кем надо

	считаться, но в то же время стремление не допустить ущерба к себе, раскрывая цели своей деятельности. Отношения равноправные, но осторожные, основанные на согласовании интересов и намерений. Способы воздействия строятся на договоре, который служит и средством объединения, и средством оказания давления.
<i>Согласование</i>	Поиск таких средств и технологий общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров.
<i>Партнерство</i>	Результат познания и восприятия партнера, формирования общих целей и методов и форм взаимодействия.

**Задание 12.** Соотнесите наименования методов структурирования публичной речи с их содержанием.

<b>Методы</b>	<b>Основная характеристика</b>
<i>Индуктивный</i>	Последовательное изложение одного вопроса за другим (без возврата к предыдущему).
<i>Дедуктивный</i>	Изложение материала в хронологической последовательности.
<i>Метод аналогии</i>	Изложение материала от частного к общему (от конкретного случая к обобщениям и выводам, например в агитационной речи).
<i>Концентрический</i>	Изложение материала от общему к частному (выдвинутое положение разъясняется примерами, фактами, например в пропаганде).
<i>Ступенчатый</i>	Сопоставление различных явлений, событий, фактов (обычно параллельно проводится с тем, что хорошо известно слушателям).
<i>Исторический</i>	Расположение материала вокруг главной проблемы (от общего рассмотрения центрального вопроса к анализу его отдельных аспектов).

**Задание 13.** Соотнесите наименования эффектов восприятия с их содержанием.

<b>Наименования</b>	<b>Характеристика</b>
<i>Эффект первичности и новизны</i>	склонность воспринимающего переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией.
<i>Эффект ореола</i>	приписывание приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному — своих недостатков.
<i>Эффект привлекательности</i>	склонность при взаимодействии с малознакомыми людьми придавать большее значение данным, полученным в начале общения.
<i>Эффект превосходства</i>	тенденция переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека.
<i>Эффект хорошего отношения к нам</i>	склонность людей систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому-то существенному для них параметру.
<i>Эффект проекции</i>	тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека к среднему, усреднять их.
<i>Эффект средней ошибки</i>	формирование специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств.

**Задание 14.** Соотнесите наименования видов психологического противостояния влиянию с их содержанием.

<b>Наименования</b>	<b>Характеристика</b>
<i>Контраргументация</i>	создание чего-либо нового, отличающегося от образца, примера или моды либо преодолевающего их влияние.
<i>Конструктивная критика</i>	стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.
<i>Энергетическая мобилизация</i>	подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям

	адресата.
<i>Творчество</i>	сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия.
<i>Уклонение</i>	сопротивление попыткам адресата внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий.

**Задание 15.** Соотнесите наименования стратегий взаимодействия с их содержанием.

<b>Наименования</b>	<b>Характеристика</b>
<i>Соперничество</i>	жертвование собственными интересами ради интересов другого человека.
<i>Компромисс</i>	отсутствие как стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и тенденции к достижению собственных целей.
<i>Сотрудничество</i>	стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого.
<i>Приспособление</i>	стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны.
<i>Избегание</i>	стратегия взаимодействия, позволяющая партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

**Задание 16.** Соотнесите наименования видов общения с их содержанием.

<b>Наименования</b>	<b>Характеристика</b>
<i>«Контакт масок»</i>	регламентация и содержания, и средств общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.
<i>Примитивное общение</i>	извлечение выгоды от собеседника, при этом приемы могут использоваться самые разные, в том числе и месть, запугивание.
<i>Формально-ролевое общение</i>	оценивание другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен — активно вступить в беседу, если нет — оттолкнуть.
<i>Духовное, межличностное общение друзей</i>	главная его суть — в беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в данных ситуациях.
<i>Деловое общение</i>	учитываются особенностей личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
<i>Манипулятивное общение</i>	отсутствие стремления понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия).
<i>Светское общение</i>	затрагивание любой темы, и не обязательно прибегать к помощи слов.

**Задание 17.** Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы. Используйте материал, данный справа.

<b>Психологические приемы</b>	<b>Сущность психологических приемов</b>
I. Прием «Имя собственное».	1. Терпеливый и внимательный слушатель создает доверительное расположение собеседника.
II. Прием «Золотые слова».	2. Улыбка и доброжелательное и доброжелательное выражение лица демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности.
III. Прием «Зеркало отношений».	3. Умение делать комплименты вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения.
IV. Прием «Терпеливый слушатель».	4. Произнесение вслух имени отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров.

V. «Вы – подход».	5. Умение поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.
-------------------	--

**Задание 18.** Соотнесите наименование функции речи с ее определением.

Наименование	Определение
<i>волюнтаривная (призывно-побудительная)</i>	характеризует язык как элемент культуры человека, общества, нации, культурную преемственность в литературе, искусстве, творчестве;
<i>эмоционально-экспрессивная</i>	воздействие на человека, побуждение к действиям;
<i>фатическая (эмпатийная)</i>	использование языка для установления психологического контакта собеседников;
<i>идентификационная</i>	использование языка или типа письменности для выражения идеологических предпочтений и символов, воздействия на людей в определенных политических целях;
<i>культурно-эстетическая</i>	разъяснения средствами языка самого языка.
<i>идеологическая</i>	показывает принадлежность к определенному этносу, является средством подтверждения национальной идентичности;
<i>метаязыковая (металингвистическая)</i>	выражение чувств, эмоций;

**Задание 19.** Выберите из перечисленного списка то, что, на ваш взгляд, *делает группу группой*.

Доверие, территориальность, взаимная симпатия, принятие, завершенность, групповой конфликт, власть лидера, интимность, чувство «мы», жажда безопасности, комплекс неполноценности, эмпатия, общая цель, общение, совместная деятельность, групповое мышление, социальная перцепция, избегание одиночества, зависимость, общее помещение, эмоциональный дискомфорт, страх, фрустрация, взаимодействие, общая мотивация, переживание принадлежности к группе, тенденция к подчинению, идентификация, унификация, общие нравственные ценности.

**Задание 20.** Какие из названных речевых действий *способствуют* успеху деловой беседы (отметьте их знаком +), а какие *мешают* ему (отметьте их знаком –).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
1. Избегать извинений.	
2. Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки.	
3. Делать преждевременные выводы.	
4. Давать непрошенные советы.	
5. Перебивать собеседника.	
6. Превращать беседу в монолог.	
7. Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию.	
8. Исключить бестактность и неуважение к партнеру.	
9. Вести разговор в назидательном, поучительном тоне.	

**Задание 21.** Раскройте содержание каждого из названных законов аргументации, используя материал для справок. Пользуйтесь цифровыми обозначениями.

<b>Законы аргументации и убеждения</b>	<b>Содержание законов аргументации и убеждения</b>
Закон встраивания	1. Учитывай состояние партнера, поддерживай обратную связь.
Закон общности языка и мышления	2. Не допускай неэтичного поведения.
Закон объективности и доказательности	3. Убеждай постепенно и последовательно
Закон диалектичности	4. Ссылайся на авторитеты, которые известны партнеру и признаются им.
Закон демонстрации равенства и уважения	5. Уважай партнера и его позицию.
Закон авторитета	6. Соблюдай закон единства противоположностей: отмечай достоинства и недостатки своей позиции.
Закон постепенности	7. Не путай факты и мнения.
Закон обратной связи	8. Говори на языке, понятном партнеру.
Закон этичности	9. Аргументы должны встраиваться в логику рассуждений партнера

**Задание 22.** Проанализируйте приведенные в таблице цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой **нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные** коммуникации, и заполните таблицу.

<b>Цели коммуникаций</b>	<b>Виды коммуникаций</b>
1. Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
2. Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
3. Обмен информацией	
4. Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
5. Инструктирование по выполнению работы	
6. Разрешение внутригрупповых конфликтов	
7. Повышение оперативности решения проблем	

**Задание 23.** Отметьте особенности, характеризующие **авторитарный (а) и демократический (д) стили** руководства деловыми совещаниями.

<b>Особенности руководства деловыми совещаниями</b>	<b>Стиль руководства</b>
1. Учитывается мнение все участников совещания.	
2. Свободный обмен мнениями.	
3. Участники не высказывают своего мнения.	
4. Участники только задают вопросы	
5. Решение принимают общим голосованием.	
6. Руководитель объявляет свое решение.	

**Задание 24.** Из нижеописанных выделите признаки, раскрывающие содержание понятия «лидер» и «руководитель»:

- а) призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе;
- б) сфера действия — «представлять» группу в более широкой социальной системе;
- в) целенаправленный процесс, осуществляемый под контролем различных элементов социальной структуры;
- г) осуществление регуляции официальных отношений группы как некоторой социальной организации;
- д) стихийный процесс, возможности социальных воздействий на который ограничены; во многом зависит от настроения группы;
- е) характеризуется наличием определенной системы различных санкций;
- ж) процесс принятия решения опосредован множеством различных обстоятельств и соображений, не обязательно коренящихся в данной группе;

**Задание 25.** Аргументы, используемые партнерами во время беседы, могут быть сильными и слабыми. **Сильные** аргументы отметьте знаком плюс (+), а **слабые** знаком минус (-).

Аргументы, используемые партнерами в беседе	Оценка аргументов
1. Точно установленные факты.	
2. Общепринятые и общеизвестные положения и ситуации.	
3. Аналогии.	
4. Непоказательные примеры.	
5. Доводы личного характера.	
6. Афоризмы.	
7. Законы.	

**Задание 26.** Объясните, какие из нижеперечисленных групп можно считать **формальными** (официальными), а какие — **неформальными** (неофициальными).

Семья; школьный класс; политическая партия; государство; студенческая группа; пассажиры одного вагона; пациенты одного врача; больные одной палаты; люди одинакового возраста; группа друзей; спортивная секция; кружок кройки и шитья; лица одной национальности; военнослужащие одного полразделения; сборная спортивная команда; читатели одной библиотеки; коллектив заводского цеха; рабочая смена в парикмахерской; туристическая группа; посетители одной дискотеки; пенсионеры; однокурсники; аспиранты одного профессора; мафия.

**Задание 27.** Определите средства невербального общения (**экстралингвистика, просодика, кинесика, такесика**) по следующим характеристикам.

1. Понятие, используемое для обозначения различных движений человека: жесты, мимика, позы, взгляд, походка, а также экспрессия лица и фигуры человека, обусловленная самим строением лица, черепа, туловища, конечностей.

2. Общее название ритмико-интонационных сторон речи: высоты, длительности, громкости, тембра голоса; темпа, интонации речи, ударений.

3. Включение в речь пауз, а также плача, смеха, вздоха, кашля.

4. Физический контакт (прикосновения, поглаживания, похлопывания, поцелуи) и расположение тела в пространстве.

**Задание 28.** Соотнесите наименования видов психологического противостояния влиянию с их содержанием.

Наименования	Характеристика
Уклонение	применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения.
Психологическая самооборона	выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия.
Игнорирование	стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.
Конфронтация	действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств.
Отказ	открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия.

**Задание 29.** Соотнесите наименования видов влияния с их содержанием.

<i>Наименования</i>	<i>Характеристика</i>
<i>Формирование благосклонности</i>	угроза применения контролирующих возможностей, для того чтобы добиться от адресата требуемого поведения.
<i>Просьба</i>	высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное суждение, поношение или осмеяние его дел и поступков.
<i>Принуждение</i>	скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.
<i>Деструктивная критика</i>	привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.
<i>Манипуляция</i>	обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия.

**Задание 30.** Соотнесите наименования механизмов межличностного восприятия с их содержанием.

<i>Наименования</i>	<i>Определения</i>
<i>Идентификация</i>	особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.
<i>Эмпатия</i>	постижение эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживание другого человека.
<i>Децентрализация</i>	приписывание причин как своему поведению, так и поведению другого человека.
<i>Социальная рефлексия</i>	способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление ему самому себе.
<i>Аттракция</i>	способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя.
<i>Казуальная атрибуция</i>	осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

**Задачи для оценки уровня сформированности компетенции «ПК-9».**

**Задача 1.**

В романе Д. Н. Мамина-Сибиряка «Хлеб» между героями Полуяновым и Ечкиным происходит следующий диалог:

ПОЛУЯНОВ. А я думаю, Борис Яковлевич, очки себе купить... дымчатые, в золотой оправе... да.

– Разве у вас глаза слабые?

– Нет... Но в очках как-то солиднее. Старобровский носит очки. Мышников. одним словом, все серьезные люди.

– Отчего ж, можно и очки, – милостиво согласился Ечкин, думавший совсем о другом. – Да, конечно, очки...

– Купцы, и те нынче в очках ходят. Вон Евграф Огибенин... да».

«На следующий день Полуянов явился в золотых очках и даже подстриг бороду Шамбор. Нельзя, дело было слишком серьезное, и каждая мелочь имела свое значение».

*Объясните, какой фактор социальной перцепции хотел использовать Полуянов.*

**Задача 2.**

Прочитайте рассказ А. Дюма об императоре Павле I.



«Французская революция вызвала у него крайнее раздражение; тот, кто осмеливался напомнить ему о ней каким-либо фактом, сравнением, цитатой, шуткой, тотчас же впадал в немилость.

Как-то раз он возвращался из Гатчины в двухместных дрожках, с ним ехал один из его фаворитов, позади следовала другая карета, в которой находились интендант и два секретаря.

Они пересекли великолепный лес, с тех пор исчезнувший, как исчезают один за другим все русские леса.

– Посмотрите: какие чудные ели! – сказал Павел своему фавориту.

– Да, – согласился последний и добавил: вот они, представители прошлых веков.

– Представители!!! – закричал Павел. – Вот словечко, отдающее французской революцией. Пересядьте в другую карету, сударь.

И Павел высадил фаворита из своего экипажа с тем, чтобы тот занял место рядом с секретарями.

Этот фаворит оставался в немилости в течение всей жизни Павла только потому, что вдарился в историческую поэзию по поводу елового леса...»

*Объясните причину внезапного гнева императора Павла I.*

*Выберите единственный правильный ответ:*

*а) приписывание;*

*б) установка.*

### **Задание 3.**

*Какой из феноменов взаимодействия людей наглядно проиллюстрирован в небезынтересном опыте, проводившемся в 20-ые годы в Берлине в школе К.Левина.*

Испытуемыми выступали студенты – люди по большей части малообеспеченные, буквально недоедавшие. Их усаживали за стол, полный яств, и предлагали угощаться вволю. Единственной помехой выступал сам экспериментатор, который тоже усаживался за стол, но ничего не ел, а лишь внимательно следил за испытуемыми и что-то записывал в блокнот. Можно себе представить, что в такой ситуации у испытуемых «кусочек не лез в горло», и большинство их вставали из-за стола голодными.

**Задание 4.** Прочитайте отрывок из гоголевской «Женитьбы».

АРИНА ПАНТЕЛЕЙМОНОВНА. Прошу, прошу, Алексей Дмитриевич; хоть шерсти не продам, а приходу рады. Прошу покорно садиться.

(Все уселись. Молчание.)

ЯИЧНИЦА. Странная погода нынче: поутру совершенно было похоже на дождик, а теперь как будто и прошло.

АГАФЬЯ ТИХОНОВНА. Да-с, уж эта погода ни на что не похожа: иногда ясно, а в другое время совершенно дождливая. Очень большая неприятность.

ЖЕБАКИН. Вот в Сицилии, матушка, мы были с эскадрой в весеннее время: если пригонять, так выйдет к нашему февралю; выйдешь, бывало из дому: день солнечный, а потом этак дождик, и смотришь, точно как будто дождик.

*О каком стиле общения между героями пьесы Н. В. Гоголя в данном случае можно сказать?*

### **Задание 5.**

*О каком стиле общения Павла Ивановича Чичикова со старухой, хозяйкой трактира, мы можем говорить?*

«Старуха пошла копаться и принесла тарелку, салфетку, накрахмаленную до того, что дыбилась как засохшая кора, потом нож с пожелтевшею костяною колодочкою, тоненький, как перочинный, двузубую вилку и солонку, которую никак нельзя было поставить прямо на стол.

Герой наш по обыкновению сейчас вступил с нею в разговор и расспросил, сама ли она держит трактир или есть хозяин, и сколько дает доходу трактир, и с ними ли живут сыновья, и что старший сын – холостой или женатый человек, и какую взял жену, с большим ли приданым или нет, и доволен ли был тесть, и не сердился ли, что мало подарков получил на свадьбе, словом, не пропустил ничего».

#### **Задание 6.**

*Какой стиль общения мы можем наблюдать в разговоре между Чичиковым и Коробочкой при обсуждении возможности продажи последней «мертвых душ»?*

– Право, не знаю, – произнесла хозяйка с расстановкой. – Ведь я мертвых еще не продавала.

– Еще бы! Это бы скорее походило бы на диво, если бы вы их кому-нибудь продали. Или вы думаете, что в них есть в самом деле какой-нибудь прок?

– Нет, этого-то я не думаю. Что же в них за прок, проку никакого нет. Меня только то и затрудняет, что они уже мертвые.

– Ну баба, кажется, крепколобая! – подумал про себя ЧИЧИКОВ. –

Послушайте, матушка. Да вы рассудите только хорошенько: ведь вы разоряетесь, платите за него подать, как за живого...

– Ох, отец мой, и не говори об этом! – подхватила помещица. – Еще третью неделю внесла больше полутораста. Да заседателя подмаслила.

– Ну, видите, матушка. А теперь примите в соображение только то, что заседателя вам подмасливать больше не нужно, потому что теперь я плачу за них; а не вы; я принимаю на себя все повинности. Я совершу даже крепость на свои деньги, понимаете ли вы это?...

Отерши пот, Чичиков решился попробовать, нельзя ли ее навести на путь какой-нибудь иного стороною.

– Вы матушка, – сказал он, или не хотите понимать слов моих, или так нарочно говорите, лишь бы что-нибудь говорить...

#### **Задание 7.**

Психологи утверждают, что любая организация не является механической суммой образующих ее личностей. В коллективе человек может раскрыться в полной мере, ощутить себя нужным и полезным другим людям, получить дополнительные возможности для саморазвития.

Однако наивно полагать, что в трудовых коллективах царит гуманизм, а конкуренция между людьми, борьба за место «под солнцем» отсутствуют. Более того, нередко еще можно столкнуться с практикой отождествления работника с должностью, которую он занимает.

«Незаменимых работников нет», – декларируют иные руководители и проводят этот принцип в жизнь.

*Как Вы относитесь к руководителям подобного рода? Когда такой подход уместен, а когда нет?*

#### **Задание 8.**

Директор кафе прочитал книгу жалоб и предложений и выяснил следующее:

– посетителей устраивает ассортимент;

– посетителей довольны качеством приготовленной пищи;

– им нравится качество обслуживания и вежливость персонала;

– тем не менее посетители не хотели бы прийти в это кафе еще раз в связи с тем, что персонал кафе плохо относится друг к другу, работники грубо разговаривают между собой, и у посетителей создается впечатление, что персонал кафе не любит свою работу, свою организацию.

*Какие действия должен предпринять директор заведения для сплочения коллектива, становления благоприятной психологической атмосферы?*

### **Задание 9.**

Руководитель предприятия на железнодорожном вокзале встречает случайно своего весьма ценного подчиненного, который неделю не работает по причине болезни. Однако, видно, что он не только в полном здравии, но и отдохнувшим и даже, как Вам показалось, похорошевшим. Он с большим нетерпением кого-то встречает на железнодорожном вокзале с букетом цветов. При этом на предприятии полный аврал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

*Какую линию Вы поведения выстроите по отношению к сотруднику?*

*Как построите разговор с ним?*

*Чем должен завершиться этот инцидент?*

### **Задание 10.**

*Н.В. Гришина предлагает объединять разнообразные межличностные конфликты на несколько групп: **конфликты интересов, конфликты ценностей и конфликты средств достижения цели, конфликты несоответствия, конфликты правил взаимодействия.** Ниже приведены варианты конфликтных отношений. Какие из них могут быть отнесены к каждой из выделенных групп?*

1. Малкин, Палкин, Чалкин и Залкинд — юристы, ведущие сложное и запутанное дело своего клиента. Малкин, самый молодой и неопытный из них,— сторонник того, чтобы уступить дело обвинению, отказавшись от защиты клиента, чья вина, по его мнению, несомненна. Палкин, Чалкин и Залкинд намерены вести защиту до конца в надежде на успех.

2. Грег помог другу студенческих лет Филу устроиться работать в свою фирму со старинными традициями. В частности, служащие здесь традиционно носят костюмы из ткани «эстергази» и вязаные галстуки. Но Фил — любитель спортивного стиля в одежде и не собирается его менять, что очень раздражает Грега.

3. Бетси пообещала Тому конспекты по психологии. Том несколько раз напоминал ей об этом, но она все время забывала о своем обещании. Прошел месяц, и перед экзаменами. Бетси принесла обещанные тетради, но Том сердито отказался от них.

4. У заведующего мастерской модельной обуви Сидорова появилась возможность командировать одного из сотрудников в Италию для обмена опытом. Претендентами на поездку стали Петров и Иванов. Петров — более компетентный, перспективный, творчески мыслящий сотрудник, Иванов — всего лишь хороший исполнитель, но за Иванова просила Васильева, чья поддержка Сидорову нужна в приобретении сырья и фурнитуры. И хотя все сотрудники мастерской считают, что в Италию должен ехать Петров, Сидоров поддерживает кандидатуру Иванова.

5. Рафик и Гарик продают на рынке в Москве мандарины. Рафик считает, что нужно приходить пораньше, садиться как можно ближе к входу и продавать мандарины по 40 рублей, чтобы хватило денег «посмотреть Москву». Гарик считает, что нужно приходить попозже, садиться подальше и продавать по 35 рублей, чтобы быстро продать товар и уже в субботу улететь на историческую родину за новой партией мандаринов.

### **Задание 11.**

Работники одной торговой организации неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказали опасения за свое здоровье (в занимаемых помещениях не уделялось должного внимания обеспечению охраны и безопасности труда). Более того, им уже как два месяца выплачивали пониженную заработную плату, объясняя это экономическими трудностями. Три дня назад с одним из работников произошел несчастный случай, что окончательно переполнило чашу терпения

работников. Они отказались от работы и пригласили на разговор руководителей торговой организации.

*Какие возможные варианты поведения в этой ситуации есть у руководства организации?*

*Предложите наиболее приемлемые стратегии по разрешению конфликтной ситуации, как со стороны руководства, так и со стороны персонала.*

### **Задание 12.**

*Примером какой фундаментальной ошибки каузальной атрибуции является следующий эксперимент.*

Представьте, что вам предложили за 1500 рублей в течение 2 часов ходить с рекламным плакатом «Кока-колы» по центральной улице вашего города. Согласились бы вы? А теперь предположим, что все население вашего города от 18 до 60 лет – это 100%. Сколько процентов из них, по-вашему, приняли бы аналогичное предложение? Посмотрите, отнесли ли вы себя к большинству (помните, что 50% – это большинство).

Опыт проведения данного эксперимента, полученный на современных российских гражданах, показывает, что, за редким исключением, люди причисляют себя к большинству.

### **Задание 13.**

*К какому эффекту восприятия можно отнести описание данного эксперимента?*

Молодым людям было предложено оценить женский почерк, причем к тексту прилагался женский портрет. В одних группах испытуемых использовался портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других – портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

### **Задание 14.** Прочитайте эпизод из поэмы Н.В. Гоголя «Мертвые души».

Чичиков разглядывал себя в зеркале, примеряя новый фрак наваринского дыма с пламенем, который блестел, как шелк.

«Поворотился направо – хорошо! Повернулся налево – еще лучше! Перегиб такой, как у камергера или у такого господина, который так и чешет по-французски, который, даже и рассердясь, выбраться не умеет на русском языке, а распечат французским диалектом. Деликатность такая! Он попробовал, склоня голову несколько набок, принять позу, как бы адресовался к даме средних лет и последнего просвещения: выходила, просто картина».

*Почему Чичиков придавал такое большое значение фрак и одежде в своих предприятиях? Какой из эффектов социальной перцепции ему должен был помочь в осуществлении его планов? Найдите единственный правильный ответ:*

- а) эффект ореола;*
- б) эффект новизны;*
- в) эффект стереотипизации.*

### **Задание 15.**

*Какие факторы восприятия людьми друг друга имеют место в этом отрывке из сочинения Н. В. Гоголя?*

«Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, положим, существует правитель канцелярии.

Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, – да просто от страха и слова не выговоришь! гордость и благородство, и уж чего ни выражает лицо его? просто бери кисть, да и рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами под

мышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем сделается такое превращение, какого и Овидий не выдумает: муха, меньше даже мухи, уничтожился в песчинку!»

### **Задание 16.**

*Объясните причину перечисленных социальных явлений. Как называется этот феномен в психологии?*

1. Поздним вечером в среду ответственный работник Центробанка, выступая по телевидению, заявляет, что в ближайшее время не будет денежной реформы и тем более не будет обмена крупных купюр. В четверг утром в магазинах все стремятся разменять крупные купюры, на почтах оформляются крупные переводы в дальние города; в сберкассах делаются вклады этими купюрами.

2. Перед выборами оптовые рынки были атакуемы старушками, скупавшими крупными партиями соль, спички, мыло, консервы, полотенца, зубную пасту, стиральный порошок, школьные тетради.

3. Если где-то в транспорте или очереди вы слышите, что «с первого числа все подорожает», вы непременно сообщите об этом родным и близким и побежите по магазинам.

4. Если вы однажды постриглись в модном парикмахерском салоне и опытный мастер сказал вам, что вам не идут длинные волосы и рыжий цвет, то вы всегда будете избегать этого.

### **Задание 17.**

*Как известно, манипуляторские психологические игры препятствуют честным, доверительным и откровенным взаимоотношениям. Ниже приведены описания некоторых из них. Какие психологические причины обуславливают их применение? Можно ли манипулятора привести к убеждению отказаться от них и если да, то каким образом?*

А. Игра «меня рвут на части». Любители этой игры охотно берут много поручений, чтобы иметь возможность сослаться на перегруженность. При этом некоторые люди искренне верят в свою перегруженность, считают, что они «сгорают на работе».

Б. Игра «святая простота». Приверженцы такой роли стараются нарочито наивно рассуждать. У собеседника при этом возникает естественное желание учить и, следовательно, частично или полностью решать за исполнителя проблему. Если игрок — женщина, она может, широко пользуясь афоризмом «Сила женщины — в ее слабости» и апеллируя к рыцарству своих консультантов, полностью переложить на них свои обязанности.

В. Игра «казанская сирота». Используется целый ряд приемов:

1) сотрудник держится подальше от руководства, чтобы потом иметь возможность сказать, что он был заброшен и его действиями не руководили;

2) заявляет, что ему не помогают ни руководство, ни коллеги;

3) ссылается на отсутствие прав — «Никто меня слушать не хочет»;

4) указывает на непосильность задачи для него («Я — не профессор», «Академий не кончал», «Я — слабая женщина»);

5) может напроситься на грубость или спровоцировать незаконные действия, что дает возможность занять позицию обиженного и избавиться от служебного контроля;

6) слыть дураком и вызывать сочувствие.

### **Задание 18.**

*Ниже приведен отрывок из книги И. Ильфа и Е. Петрова «Двенадцать стульев». Проанализируйте ходы манипуляции Остапа Бендера. Какие психологические приемы лежат в основе общения Остапа Бендера с Эллочкой Людоедкой?*

На ней был халатик, переделанный из толстовки Эрнеста Павловича и отороченный загадочным мехом.

Остап сразу понял, как вести себя в светском обществе. Он закрыл глаза и сделал шаг назад.

— Прекрасный мех! — воскликнул он.

— Шутите! — сказала Эллочка нежно. — Это мексиканский тушкам.

— Быть этого не может. Вас обманули. Вам дали гораздо лучший мех. Это шанхайские барсы. Ну да! Барсы! Я знаю их по оттенку. Видите, как мех играет на солнце! ... Изумруд! Изумруд!

Эллочка сама красила мексиканского тушкана зеленой акварелью, и поэтому похвала утреннего посетителя была ей особенно приятна.

Не давая хозяйке опомниться, великий комбинатор вывалил все, что слышал когда-то о мехах. После этого заговорили о шелке, и Остап обещал подарить очаровательной хозяйке несколько сот шелковых коконов, якобы привезенных ему председателем ЦИК Узбекистана.

— Вы — парниша что надо, — заметила Эллочка после первых минут знакомства.

### **Задание 19.**

*Американские исследователи выделили пять типов социальной власти:*

**а) власть вознаграждения;**

**б) власть принуждения;**

**в) власть эксперта;**

**г) авторитета; власть**

**д) власти закона.**

*Опишите, на чем основан каждый тип власти, и определите, какой из них, на ваш взгляд, будет оптимален для следующих персонажей.*

Директор школы, лидер оппозиционной партии, руководитель научной лаборатории, глава государства, владелец швейной мастерской, глава семьи, староста студенческой группы, лидер дворовой компании, спортивный тренер, учитель музыки, шеф ФБР, президент финансовой корпорации, проповедник, психотерапевт, мать, отец, судья, воспитатель группы детского сада, лектор большой аудитории, оратор на политическом митинге, полководец, ректор университета.

### **Задание 20.**

*К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого?*

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

### **Задание 21.** *Ситуация, с которой часто приходится сталкиваться в реальной жизни.*

К вам на улице подходит очень жизнерадостный человек и говорит «Здравствуйте!». Он торжественно объявляет, что в честь юбилея его замечательной фирмы вы получаете бесплатно прекрасный набор вот в этой сумке, вместе с самой сумкой. И вручают ее вам! Еще несколько секунд оптимизма и обаяния, и вот вы уже начинаете верить в это чудо. Но оказывается, для того, чтобы вы окончательно вступили в права владения всем богатым содержимым этого саквояжа, необходим сущий пустяк. Оплатить всего лишь одну вещь

из этого богатства. Какие-то там жалкие (по сравнению с содержимым) несколько сот рублей.

*Как следует назвать примененное в отношении вас психологическое воздействие? Какова должна быть критическая оценка действий продавца?*

**Задание 22.** *Определите, какие тактики манипуляции использованы. Обоснуйте свое мнение.*

«Новый „Миф“ с микрочастицами кислорода. Отстирывает лучше, чем обычные порошки».

«Плавающие головки Gillette Slalom Plus оснащены тремя бреющими лезвиями... и именно поэтому они бреют гораздо чище, в отличие от обычных одноразовых станков».

«Новый улучшенный „Nescafe 3 в 1“. Насыщенный и гармоничный вкус».

«Колготки „San Pellegrino“ — прочны, как истинные чувства».

«„Ford Car“ — Самая стильная подружка».

«Бензин „Esso“ — посади тигра в бензобак».

**Задание 23.**

Прочитайте кейс, в котором представлен отрывок из художественного произведения. Ответьте на вопросы, приведенные после него.

– Хорошо здесь у вас! – проговорил массивный мужчина, в котором, на взгляд мисс Гориндж, было что-то бычье. – Тепло, красиво. – Он кивнул на камин: – Уют прежних дней! Мисс Гориндж улыбнулась, польщенная. – Да, действительно. Мы гордимся тем, что нашим гостям у нас уютно. Она повернулась к помощнице: – Справишься, Элис? Вот журнал. Скоро приедет леди Джослин. Как только она увидит свой номер, то немедленно захочет его сменить, но ты ей объясни, что отель переполнен. Во всяком случае предложи ей номер триста сорок на третьем этаже. Это не слишком приятная комната, и, я думаю, увидев ее, леди Джослин удовлетворится той, какую мы ей выделили.

– Да, мисс Гориндж. Я все поняла, мисс Гориндж. – И напомни, кстати, полковнику Мортимеру, что его полевой бинокль здесь. Он оставил его у меня сегодня утром. Проследи, чтобы полковник не ушел без бинокля. – Хорошо, мисс Гориндж. Покончив с текущими делами, мисс Гориндж вышла из-за стойки и направилась к двери красного дерева, на которой не было никакой надписи...

А. Кристи. Отель «Бертран

Ответьте на вопросы:

1. *О чем говорится в кейсе?*
2. *Как мы можем определить, кто из участников описанной ситуации является лидером?*
3. *Какую роль берет на себя главная героиня?*
4. *Оцените качество оставленных инструкций.*

**Задание 24.**

*Прочтите описание различных ситуаций и укажите, какие методы влияния использованы в каждой ситуации.*

а) В ваш почтовый ящик кто-то опустил каталог, на первой странице которого написано, что вы «выиграли» (где и каким образом умалчивается) право выбрать по этому каталогу товар и получить его посредством почтовой услуги после оплаты. Одновременно, после покупки товара якобы вы получите возможность участвовать в розыгрыше модного автомобиля или поездки на двоих в Париж. На второй странице напечатаны фотографии «счастливых», уже выигравших автомобиль и турпоездки. Затем печатаются фотографии рекламируемых товаров.

б) Вы работаете в бригаде по строительству дачных домиков. Сегодня все рабочие бригады устали, день был жаркий и душный. Всем хочется быстрее закончить объект. Но

вдруг вы заметили значительный дефект в сделанной бригадой работе и предлагаете задержаться всем, чтобы дефект исправить. Все члены бригады злятся и не желают об этом слушать, утверждая, что дефект допустим правилами строительства.

в) По радио мы слышим рекламное объявление о новом, разработанном лучшими учеными средстве против болезней глаз. Утверждается, что рекламное средство в несколько раз эффективнее привычных старых препаратов и действие его многофункционально.

**Задание 25.** Проанализируйте приемы манипуляции, использованные в следующих текстах.

1. «Вы купите это яблоко?» (*Изображение надкусанного с двух сторон яблока.*)  
«Или Вы купите это?» (*Изображение целого яблока.*)

«Как бы ни был хорош Ваш телевизор, у него есть один серьезный недостаток. Он не показывает полного изображения. Телевизор World Best Plus от SAMSUNG. Найдите съеденные 3,5 см!»

*Насколько корректно сравнение телевизора и яблока?*

2. «Вот, купили „Валдай“. Казалось бы, машина небольшая, но на тонну больше берет. Кузов — ниже — быстрее загружаем, быстрее выезжаем. Один рейс, получается, призовой. А это уже не шутки».

*Поясните, с чем сравнивается грузоподъемность автомобиля.*

**Задание 26.** В какой мере соответствует закону и насколько правдива следующая реклама?

«Сок „Я“ непременно приносит наслаждение. Другие соки этим похвастать не могут».

«Freelander. Вершина эволюции. LandRover. Go Beyond».

«Почему все ведущие стоматологи пользуются зубными щетками Oral-B?»

«Хочешь выглядеть так же уверенно? Новый Gillette Slalom Plus с плавающей головкой».

«Только новый Gillette Slalom Plus обеспечит удивительную уверенность».

**Задание 27.**

*Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?*

1. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

2. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

**Задание 28.**

Накануне торжественных мероприятий по случаю юбилея организации, в которой вы занимаете должность начальника отдела, Вами подготовлен и представлен список фамилий лучших работников для поощрения денежной премией. В данном списке присутствовал Д.А. Медведев, которого вы лично предупредили о необходимости



прибыть на торжественное собрание, где он будет поощрен. Медведев вместе с супругой и родителями явился на торжественное собрание, однако, по неизвестным для Вас причинам, ему ничего не вручили. На другой день, не выяснив причину недоразумения, Вы встречаете Медведева.

*Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации?  
Как бы Вы повели себя в каждом из них?*

### **Задание 29.**

*Н.В. Гришина предлагает объединять разнообразные межличностные конфликты на несколько групп: **конфликты интересов, конфликты ценностей и конфликты средств достижения цели, конфликты несоответствия, конфликты правил взаимодействия.** Ниже приведены варианты конфликтных отношений. Какие из них могут быть отнесены к каждой из выделенных групп?*

1. Ямамото, Накуси и Каваяма основали фирму «Кол-Осо», но дела не пошли из-за того, что очень скоро у них появились взаимные претензии и конфликты. Ямамото надеялся на большой коммерческий успех, Накуси собирался внедрить свои ноу-хау и заняться новыми интересными разработками, Каваяма радовался, что он будет располагать своим временем, работая на себя, а не на хозяина.

2. Босс Питера мистер Смит поручает ему развлечь компаньонов из Германии, которые впервые в Америке и от контракта с которыми зависят новые инвестиции. Но Питер старается отвертеться от задания, потому что пообещал провести уикенд с Мэри, в отношении которой у него есть опасения, что если он отменит встречу, то Мэри с удовольствием проведет его с Фредом. Босс настаивает, у Питера — проблема.

3. Карлсон и Фредриксон владеют небольшим фруктовым магазинчиком, рядом с которым открылся продуктовый супермаркет с большим отделом «Фрукты-овощи». Чтобы избежать банкротства, Карлсон предлагает вложить деньги в закупку экзотических фруктов, а Фредриксон считает, что эти деньги нужно использовать для покупки консервированных фруктов и соков.

4. Вася, штурман из Мурманска, впервые проводит отпуск в Сочи. Он делит комнату с Феликсом Генриховичем, бухгалтером из Козельска. На пляже Вася познакомился с Луизой, дояркой из Вологды, и хотел бы пригласить ее на чашечку кофе, но Феликс Генрихович рано ложится спать, а перед сном любит почитать Толстого и погрызть соленые орешки.

5. Временно не работающие Серый и Косой остро нуждаются в деньгах. Серый считает, что можно наняться на две недели на стройку разнорабочими и так заработать нужную сумму, но у Косого есть идея получше — «взять» ларек у вокзала.

### **Задание 30.**

*Какие факторы восприятия людьми друг друга имеет в виду Н. В. Гоголь?*

«Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе по-подличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки».

## **6.2. Методические материалы**

### **6.2.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Основы межличностного и делового взаимодействия» представляет собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины.

В структуре учебного плана бакалавров направления 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление» значительное время отводится на самостоятельное изучение данной дисциплины. В рабочей программе по данной дисциплине приведено примерное распределение часов аудиторной и внеаудиторной нагрузки по различным темам данной дисциплины.

Для успешного усвоения данной дисциплины обучающийся должен:

1. Прослушать курс лекций по данной дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.
4. Подготовить к зачету (с оценкой).

Словарь терминов обучающийся может пополнять в ходе изучения дополнительной литературы или вносить в него те термины, которые вызывают у него затруднения в усвоении. При подготовке к зачету (с оценкой) особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Выучить определения всех основных понятий.
2. Проверить свои знания с помощью примерных тестовых заданий.

### **6.2.2. Методические рекомендации по освоению лекционного материала по дисциплине для обучающихся**

Занятия лекционного типа дают обучающимся систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины «Основы межличностного и делового взаимодействия».

На лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. При этом обучающиеся должны вести конспект дисциплины. Если обучающийся проявляет недопонимания по какой-либо части предмета, то ему следует

здать вопрос преподавателю. Также в процессе лекционных занятий обучающимся необходимо выполнять в конспектах задания, которые предлагает преподаватель в процессе подачи теоретического материала.

### **6.2.3. Методические рекомендации по подготовке обучающихся к семинарским занятиям по дисциплине**

Для успешного усвоения дисциплины «Основы межличностного и делового взаимодействия» обучающийся должен систематически готовиться к семинарским занятиям. Для этого необходимо:

- 1) познакомиться с планом семинарского занятия;
- 2) изучить соответствующие вопросы в конспекте лекций;
- 3) ответить на вопросы, вынесенные на обсуждение;
- 4) систематически выполнять задания преподавателя, предлагаемые для выполнения во внеаудиторное время.

В ходе семинарских занятий обучающиеся под руководством преподавателя могут рассмотреть различные точки зрения специалистов по обсуждаемым проблемам. Продолжительность подготовки к семинарскому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе.

Семинарские занятия по дисциплине «Основы межличностного и делового взаимодействия» могут проводиться в различных формах:

- 1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме семинарского занятия;
- 2) письменные ответы на вопросы преподавателя;
- 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- 4) заслушивания и обсуждение сообщений.

Подготовка к семинарским занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний обучающимся рекомендуется изучать дополнительную литературу (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

### **6.2.4. Методические рекомендации (Учебно-методическое обеспечение) по организации самостоятельной работы обучающихся**

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся (далее самостоятельная работа обучающихся) – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы обучающихся – научить осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Основы межличностного и делового взаимодействия» является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности государственного служащего, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная

работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Объем самостоятельной работы обучающихся определяется ФГОС и обозначен в данной рабочей программе.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося и определяется учебным планом. Для успешной организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность обучающихся к самостоятельной работе по данной дисциплине и высокая мотивация к получению знаний;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- регулярный контроль качества выполненной самостоятельной работы (проверяет преподаватель во время семинарских занятий и консультаций);
- консультационная помощь преподавателя (проводится по расписанию, составленному на кафедре и утвержденному заведующим кафедрой).

При изучении каждой дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа.
2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя.

3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся:

- подготовка сообщений;
- подбор и изучение литературных источников;
- поиск и анализ информации по заданной теме;
- анализ научной статьи;
- анализ статистических данных по изучаемой теме и др.

Виды аудиторной самостоятельной работы:

- во время лекции обучающиеся могут выполнять самостоятельно небольшие задания: решать несложные задачи, приводить примеры, дополнять классификации и т.д.;
- на семинарских занятиях обучающиеся самостоятельно решают задачи, заполняют таблицы, конспектируют главное из выступлений других обучающихся, выполняют тестовые задания и т.д.

Вид творческой самостоятельной работы:

- обучающиеся могут выбрать тему из предложенных по теме дисциплины, и подготовить сообщение на заданную тему;
- обучающийся может предложить свою тему, заинтересовавшую его, и подготовить сообщение.

Все виды активности преподаватель фиксирует в течение семестра и обязательно учитывает при оценке знаний обучающегося по данной дисциплине.

### **6.2.5. Методические указания по подготовке к зачету (с оценкой)**

Готовиться к зачету (с оценкой) необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, предложенных в программе дисциплины «Основы межличностного и делового взаимодействия». Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующей теме учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить соответствующие разделы рекомендованной литературы. Работу над темой можно считать завершенной, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом (с оценкой) за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем.

Нельзя ограничивать подготовку к зачету (с оценкой) простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

## Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенций			
	Не сформирована	Сформирована на уровне		
		пороговом	базовом	продвинутом
Системность и полнота знаний в отношении изучаемых объектов	Уровень знаний ниже минимальных требований. Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа, обучающегося от ответа	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки либо превышающий программу, без ошибок.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Наличие владения (Владение опытом, освоение стандартных алгоритмов решения профессиональных задач)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Не только владеет алгоритмом и понимает его основы, но и предлагает новые решения в рамках поставленной задачи Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
<i>Мотивация (личностное отношение)</i>	<i>Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют</i>	<i>Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно</i>	<i>Учебная активность и мотивация проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества</i>	<i>Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять нестандартные дополнительные задачи на высоком уровне качества</i>
<b>Дескрипторы уровня сформированности компетенций</b>		<b>Воспроизводит термины, основные понятия, знает методы, процедуры, свойства, приводит факты, идентифицирует, дает обзорное описание ...</b>	<b>Выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, планирует, применяет законы, реализовывает, использует ...</b>	<b>Анализирует, диагностирует, оценивает, прогнозирует, конструирует ...</b>

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенций			
	Не сформирована	Сформирована на уровне		
		пороговом	базовом	продвинутом
Характеристика сформированности компетенций	Компетенция не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям либо превышает стандартные требования. Имеющихся знаний, умений, владений и мотивации в полной мере достаточно для применения творческого подхода к решению сложных практических (профессиональных) задач
<b>Критерии оценивания</b>				
	«2»	«3»	«4»	«5»
	«Не зачтено»	«зачтено»	«зачтено»	«зачтено»
Системность и полнота знаний в отношении изучаемых объектов	Не знает	Слабо знает понятия (определения)	Знает основные понятия (определения)	Знает в полном объеме
Наличие умений	Не умеет	Частично умеет	Выполняет в соответствии с требованиями	Умеет обосновать стратегию.... Способен обосновать....
Наличие владений (Владение опытом)	Не владеет	Частично владеет	В целом владеет	Свободно владеет
Мотивация (личностное отношение)	Не мотивирован	Низкая учебная активность	Понимает необходимость получения образования	Проявляет активность в получении качественного образования
<b>Оценка выставляется на основании преобладающего количества критериев</b> При наличии критерия, соответствующего «2» общая оценка выставляется «2».				

**Критерии оценки уровня и степени овладения обучающимся,  
заявленных в РПД образовательных результатов**

**Критерии оценивания ТЕСТОВ, ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ И СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ**

<b>% правильных ответов</b>	<b>Оценка по традиционной системе</b>
90-100	Отлично
75-89	Хорошо
60-74	Удовлетворительно
0-59	Неудовлетворительно

**Критерии оценивания ПО УСТНОМУ ОПРОСУ**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
«отлично»	Выставляется, если обучающийся раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя; успешно ответил на тестовые задания, правильно и обоснованно решил ситуационные задачи, продемонстрировал умение заполнять документацию (отчетные и учётные формы). Возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	Выставляется, если ответ обучающегося удовлетворяет в основном требованиям на отметку «отлично», но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух неточностей при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	Выставляется если - неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, имеются ошибки при ответах на тесты, неточности в решении ситуационных задач, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала, определенного учебной программой дисциплины.
«неудовлетворительно»	Выставляется в случаях, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала; допущены грубые



	ошибки при ответах на вопросы собеседования, неправильно решены ситуационные задачи, допущены ошибки в ответах на тесты, не продемонстрировано умение заполнения документации; допущены ошибки в определении понятий при использовании специальной терминологии в рисунках, схемах, выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.
--	---

### Критерии оценивания ПРЕЗЕНТАЦИИ

<i>Создание слайдов</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Использование дополнительных эффектов Power Point (смена слайдов, звук, графики)	<b>5</b>
Достаточное количество слайдов (не менее 10)	<b>10</b>
Титульный лист с информационным заголовком	<b>5</b>
Заключительный слайд	<b>5</b>
<b>Содержание</b>	
Наличие иллюстраций (графики, табл. и т.д.)	<b>5</b>
Информация представлена с научной точки зрения, основана на объективных данных	<b>10</b>
Выводы, обоснованы, базируются на доказательной базе	<b>10</b>
<b>Организация</b>	
Текст хорошо написан и сформулирован, структурирован, изложение доступное и ясное	<b>5</b>
Информация изложена грамотно	<b>10</b>
Слайды представлены в логической последовательности	<b>5</b>
Оформление презентации, дизайн	<b>5</b>
<b>Общие баллы</b>	<b>75</b>
<b>Итоговая оценка</b>	

#### Форма оценивания:

«отлично» - 60 -75

«хорошо» - 40 -55

«удовлетворительно» - 30 -35

«неудовлетворительно» - менее 0

## Критерии оценки ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

«отлично»	выставляется, если выводы участников деловой игры аргументированы; участники игровых команд вовремя проведения игры были корректны;
«хорошо»	выставляется, если выводы участников деловой игры недостаточно аргументированы;
«удовлетворительно»	выставляется, если выводы участников деловой игры неаргументированные; участники игровых команд вовремя проведения игры были некорректны.

## Критерии оценки по промежуточной аттестации

### Критерии оценивания по УСТНОМУ ОПРОСУ

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	выставляется обучающийся, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «отлично» выставляется усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«хорошо»	выставляется обучающийся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющему предусмотренные в программе задания, усвоившему основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающийся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«удовлетворительно»	выставляется обучающийся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомому с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающийся, допустившим погрешности в ответе на зачете и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«неудовлетворительно»	выставляется обучающийся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала,

	допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающийся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
--	---

### Критерии оценки по ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ И УМЕНИЯМ

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	обучающийся обладает системными теоретическими знаниями (знает методику выполнения расчетов, нормативов практических навыков, проч.), без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений;
«хорошо»	обучающийся обладает теоретическими знаниями (знает методику выполнения расчетов, нормативов практических навыков, и проч.), самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малосущественные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет;
«удовлетворительно»	обучающийся обладает удовлетворительными теоретическими знаниями (знает основные положения методики выполнения расчетов, нормативов практических навыков, проч.), демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем;
«неудовлетворительно»	обучающийся не обладает достаточным уровнем теоретических знаний (не знает методику выполнения расчетов, нормативов практических навыков, и проч. и/или не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки.