

Тема 1. Понятие и содержание коммуникативной компетентности

1. Понятие коммуникативной компетентности в зарубежной и отечественной литературе.

2. Особенности профессиональной коммуникативной компетенции в сфере обслуживания.

3. Формы и методы развития коммуникативной компетентности в сфере обслуживания.

I. Тест

1. Подходы в исследовании коммуникативной компетентности:

- А) региональный;
- Б) экономический;
- В) явный;
- Г) открытый;
- Д) теоретический;
- Е) практический.

2. Под коммуникативной компетентностью понимается:

А) составляющая профессиональных умений, совокупность практических и умственных действий на основе применения знаний о функциях и структуре общения, о профессиональной деятельности в сфере обслуживания, об основных техниках коммуникаций;

Б) индивидуально-психологические свойства личности, которые отвечают требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивают ее успешное и максимально быстрое осуществление;

В) владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии;

Г) элемент, представляющий собой знания о феномене общения, его фазах и видах, о закономерностях развития; знание о существовании коммуникативных методов и приемов, об их действии, об их ограничениях и возможностях.

3. Под коммуникативными умениями понимается:

А) элемент, представляющий собой знания о феномене общения, его фазах и видах, о закономерностях развития; знание о существовании коммуникативных методов и приемов, об их действии, об их ограничениях и возможностях;

Б) индивидуально-психологические свойства личности, которые отвечают требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивают ее успешное и максимально быстрое осуществление;

В) составляющая профессиональных умений, совокупность практических и умственных действий на основе применения знаний о функциях и структуре общения, о профессиональной деятельности в сфере обслуживания, об основных техниках коммуникаций;

Г) владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии.

4. Коммуникативные способности — это:

А) элемент, представляющий собой знания о феномене общения, его фазах и видах, о закономерностях развития; знание о существовании коммуникативных методов и приемов, об их действии, об их ограничениях и возможностях;

Б) составляющая профессиональных умений, совокупность практических и умственных действий на основе применения знаний о функциях и структуре общения, о профессиональной деятельности в сфере обслуживания, об основных техниках коммуникаций;

В) владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии;

Г) индивидуально-психологические свойства личности, которые отвечают требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивают ее успешное и максимально быстрое осуществление.

5. Коммуникативные знания — это:

А) индивидуально-психологические свойства личности, которые отвечают требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивают ее успешное и максимально быстрое осуществление;

Б) владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии;

В) составляющая профессиональных умений, совокупность практических и умственных действий на основе применения знаний о функциях и структуре общения, о профессиональной деятельности в сфере обслуживания, об основных техниках коммуникаций;

Г) элемент, представляющий собой знания о феномене общения, его фазах и видах, о закономерностях развития; знание о существовании коммуникативных методов и приемов, об их действии, об их ограничениях и возможностях.

6. Какие компоненты коммуникативной компетентности выделяет Л. Н. Булыгина:

А) организационные;

Б) глубокие;

В) содержательные;

Г) структурные.

7. К содержательным компонентам коммуникативной компетентности Л. Н. Булыгина относит компоненты:

А) функционально-деятельностный;

Б) когнитивный;

В) интерактивные;

Г) перцептивные;

Д) коммуникативно-речевые;

Е) рефлексивно-оценочный.

8. К структурным компонентам коммуникативной компетентности Л. Н. Булыгина относят компоненты:

- А) интерактивные;
- Б) перцептивные;
- В) коммуникативно-речевые;
- Г) функционально-деятельностный;
- Д) когнитивный;
- Е) рефлексивно-оценочный.

9. Коммуникативная компетентность имеет определенную структуру, в которой все компоненты являются частями одного целого, предполагая при этом взаимопроникновение, взаимовлияние, существование каждого в целом. Структура коммуникативной компетентности содержит компоненты:

- А) технологический;
- Б) локальный;
- В) общий;
- Г) мотивационно-ценностный;
- Д) когнитивный;
- Е) эмоциональный;
- Ж) поведенческий.

10. Мотивационно-ценностный компонент коммуникативной компетентности включает:

- А) систему коммуникационных знаний;
- Б) создание и поддержание позитивного эмоционального контакта с собеседником, умение реагировать и предвосхищать и т. д.;
- В) перцептивные умения;
- Г) экспрессивные умения;
- Д) умения саморегуляции коммуникативной деятельности;
- Е) коммуникативные ценности, потребности, мотивы, установки;
- Ж) личностные ценности, проявляющиеся в отношении к себе и другим людям;
- З) социальные установки.

11. Когнитивный компонент коммуникативной компетентности включает:

- А) создание и поддержание позитивного эмоционального контакта с собеседником, умение реагировать и предвосхищать и т. д.;

- Б) перцептивные умения;
 - В) экспрессивные умения;
 - Г) умения саморегуляции коммуникативной деятельности;
 - Д) коммуникативные ценности, потребности, мотивы, установки;
- Е) личные ценности, проявляющиеся в отношении к себе и другим людям;
- Ж) социальные установки;
 - З) систему коммуникационных знаний.

12. Эмоциональный компонент коммуникативной компетентности включает:

- А) систему коммуникационных знаний;
 - Б) перцептивные умения;
 - В) экспрессивные умения;
 - Г) умения саморегуляции коммуникативной деятельности;
 - Д) создание и поддержание позитивного эмоционального контакта с собеседником, умение реагировать и предвосхищать и т. д.;
- Е) коммуникативные ценности, потребности, мотивы, установки;
- Ж) личные ценности, проявляющиеся в отношении к себе и другим людям;
 - З) социальные установки.

13. Поведенческий компонент коммуникативной компетентности включает:

- А) перцептивные умения;
 - Б) экспрессивные умения;
 - В) умения саморегуляции коммуникативной деятельности;
 - Г) систему коммуникационных знаний;
 - Д) создание и поддержание позитивного эмоционального контакта с собеседником, умение реагировать и предвосхищать и т. д.;
- Е) коммуникативные ценности, потребности, мотивы, установки;
- Ж) личные ценности, проявляющиеся в отношении к себе и другим людям;
 - З) социальные установки.

14. Карпова М. А. выделяет в структуре феномена следующие элементы:

- А) социальные установки;

- Б) коммуникативные знания;
- В) коммуникативные умения;
- Г) коммуникативные способности;
- Д) коммуникативное общение.

15. Силкина О. С. выделяет отдельно умения, усвоение которых способствует формированию и развитию личности, которая способна к продуктивному общению и развитию коммуникативной культуры. Структура коммуникативных умений включает:

А) индивидуально-психологические свойства личности, которые отвечают требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивают ее успешное и максимально быстрое осуществление;

Б) использование невербальных средств общения, передача эмоциональной и рациональной информации и др.;

В) умение устанавливать обратную связь, к интерпретации смысла в связи с изменениями окружающей среды;

Г) способность воспринимать позицию собеседника, что предполагает умение без предварительной подготовки включиться в общение и организовать его;

Д) способность к коммуникациям, взаимодействию как вербально, так и невербально, как интегративную способность взаимодействовать целесообразно с другими индивидами на собственном уровне развития, воспитанности, обученности, на основе личностных гуманистических качеств (рефлексии, эмпатии, такта, искренности, общительности и др.), с учетом коммуникативных возможностей другого индивида.

16. Рак Е. В. выделяет следующие структурные элементы феномена коммуникативной компетентности:

- А) экономический;
- Б) социальный;
- В) мотивационно-волевой;
- Г) творческий;
- Д) деятельностный;
- Е) рефлексивный.

17. Согласно Е. Н. Емельянову феномен коммуникативной компетентности включает следующие структурные элементы:

А) способы деятельности при реализации в практической деятельности;

Б) возможности тренировать значительное количество проектов и идей, которые отличаются креативностью;

В) потребности, мотивы и цели, ценностные установки, заинтересованность к представленной категории и т. д.;

Г) обучаемость (общие способности);

Д) коммуникативные умения, знания, навыки;

Е) личностные переменные: пластичная/ригидная установка (самоотношение и отношение), Я-концепция (самоподкрепление, самоотождествление, образ тела и др.), модус «бытия», а не «обладания», интернальность-экстернальность;

Ж) индивидуально-психологические свойства личности, которые отвечают требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивают ее успешное и максимально быстрое осуществление.

18. Коммуникативная компетентность имеет несколько уровней. А. Г. Самохвалова выделяет следующие:

А) базовый;

Б) содержательный;

В) операциональный;

Г) рефлексивный;

Д) классический;

Е) неклассический;

Ж) постнеклассический.

19. Титова С. В. отмечает наличие следующих уровней развития коммуникативной компетентности:

А) компетентность слушания;

Б) компетентность высказывания;

В) неосознанная компетентность;

Г) репродуктивная компетентность;

Д) продуктивная компетентность;

Е) творческая компетентность.

20. Необходимые компоненты коммуникативной компетентности специалисту сферы образования:

А) коммуникативно-поведенческий, дискурсивно-лингвистический, социально-культурологический, коммуникативно-сетевой, личностно-психологический, мотивационно-рефлексивный;

Б) коммуникативно-поведенческий, дискурсивно-лингвистический, социально-культурологический, коммуникативный, психологический, мотивационный, высказывательный, содержательный;

В) коммуникативно-поведенческий, дискурсивно-лингвистический, социальный, содержательный, коммуникативно-сетевой, личностно-психологический, мотивационно-рефлексивный.

21. Коммуникативно-поведенческий компонент коммуникативной компетентности специалисту сферы образования:

А) умение логически излагать точку зрения, выбор стиля общения, умение устанавливать контакты, умение слушать и слышать и др.;

Б) знание лексико-грамматических и фонетических норм языка, владение творческой репрезентацией речи, умение грамотно строить письменные и устные тексты в соответствии с заданной целью и т. д.;

В) Знание нравов, традиций, менталитета; соответствие социокультурным нормам; владение невербальными формами общения.

22. Дискурсивно-лингвистический компонент коммуникативной компетентности специалисту сферы образования:

А) умение логически излагать точку зрения, выбор стиля общения, умение устанавливать контакты, умение слушать и слышать и др.;

Б) знание нравов, традиций, менталитета; соответствие социокультурным нормам; владение невербальными формами общения;

В) знание лексико-грамматических и фонетических норм языка, владение творческой репрезентацией речи, умение грамотно строить письменные и устные тексты в соответствии с заданной целью и т. д.

23. Социально-культурологический компонент коммуникативной компетентности специалисту сферы образования:

А) владение электронным деловым дискурсом;

Б) знание нравов, традиций, менталитета; соответствие социокультурным нормам; владение невербальными формами общения;

В) знание сферы делового общения, сферы бизнеса, владение информацией о компании-партнере, умение эффективно управлять знаниями и др.

24. Коммуникативно-сетевой компонент коммуникативной компетентности специалисту сферы образования:

А) знание сферы делового общения, сферы бизнеса, владение информацией о компании-партнере, умение эффективно управлять знаниями и др.;

Б) владение электронным деловым дискурсом;

В) знание нравов, традиций, менталитета; соответствие социокультурным нормам; владение невербальными формами общения.

25. Интеллектуально-информационный компонент коммуникативной компетентности специалисту сферы образования:

А) владение электронным деловым дискурсом;

Б) знание сферы делового общения, сферы бизнеса, владение информацией о компании-партнере, умение эффективно управлять знаниями и др.;

В) знание общения в конфликтной ситуации, знания психологических особенностей личности, правил и принципов эффективного взаимодействия.

26. Личностно-психологический компонент коммуникативной компетентности специалисту сферы образования:

А) умение анализировать и определять свою коммуникативную компетентность, владение навыками режиссуры процесса коммуникации и т. д.;

Б) знание общения в конфликтной ситуации, знания психологических особенностей личности, правил и принципов эффективного взаимодействия.

27. Мотивационно-рефлексивный компонент коммуникативной компетентности специалисту сферы образования:

А) умение анализировать и определять свою коммуникативную компетентность, владение навыками режиссуры процесса коммуникации и т. д.;

Б) знание общения в конфликтной ситуации, знания психологических особенностей личности, правил и принципов эффективного взаимодействия;

В) владение электронным деловым дискурсом.

28. В сервисном обслуживании (любого направления сервиса) выделяются следующие необходимые компоненты коммуникативной компетентности:

А) социокультурная компетентность, психологическая компетентность, кросс-культурная компетентность, профессиональная компетентность;

Б) социокультурная компетентность, лингвистическая компетентность, кросс-культурная компетентность, прагматическая компетентность;

В) социокультурная компетентность, психологическая компетентность, кросс-культурная компетентность, дистанционная компетентность.

29. Структура коммуникативных умений в сфере обслуживания включает следующие элементы:

А) диалогово-речевые, аудио-контактные, информационно-технологические, аналитико-статистические, оценочно-показательные;

Б) диалогово-речевые, аудио-контактные, информационно-технологические, аналитико-управленческие, оценочно-рефлексивные;

В) диалогово-устные, аудио-контактные, информационно-аналитические, управленческие, оценочно-рефлексивные.

30. Критерии оценки коммуникативной компетентности в сфере обслуживания:

А) интерактивный, рефлексивный, познавательный, оценочный;

Б) интерактивный, перцептивный, социальный, личностный;

В) интерактивный, перцептивный, познавательный, личностный.

31. Методы социально-психологического тренинга:

А) групповая дискуссия, организационно-ролевые методы, творческие техники, методы телесной терапии, методы развития социальной перцепции;

Б) групповая дискуссия, деловые методы, дидактические техники, структурированные методы, методы развития социальной перцепции;

В) групповая дискуссия, игровые методы, медитативные техники, методы телесной терапии, методы развития социальной перцепции.

II. Задания

Задание 1. На современном этапе в отечественной психологии имеются два подхода в исследовании феномена. Раскройте их сущность:

1. _____
2. _____

Задание 2. Коммуникативная компетентность имеет определенную структуру, в которой все компоненты являются частями одного целого, предполагая при этом взаимопроникновение, взаимовлияние, существование каждого в целом (см. рис. 1). Это означает, что содержание и суть одного компонента «раскрывается» посредством взаимодействия с другими (что и определяет деятельностный аспект феномена). Заполните схему.

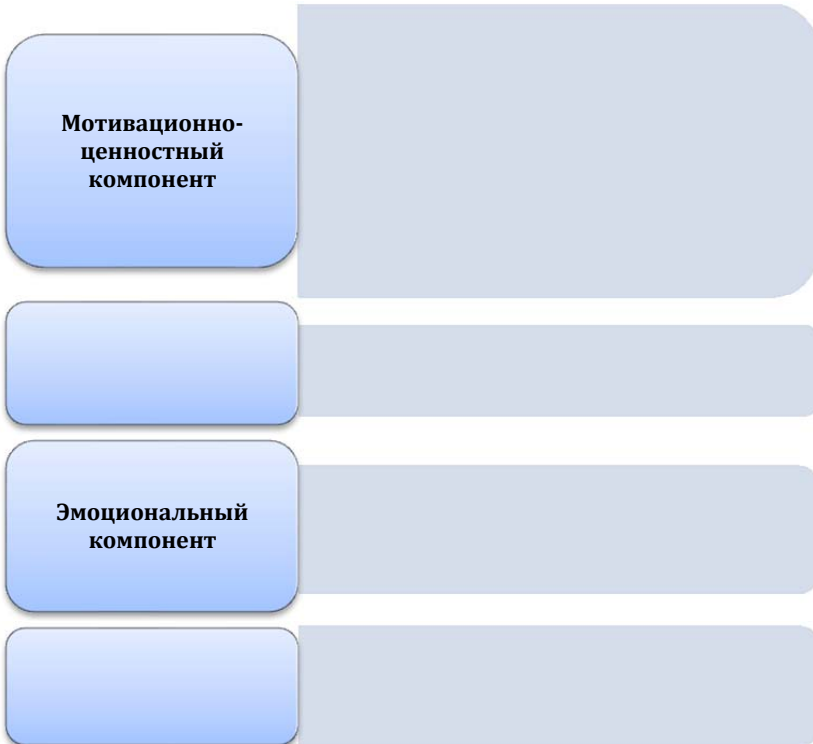


Рис. 1. Структура коммуникативной компетентности

Задание 3. Булыгина Л. Н. выделяет следующие компоненты коммуникативной компетентности (см. рис. 2). Заполнить схему.

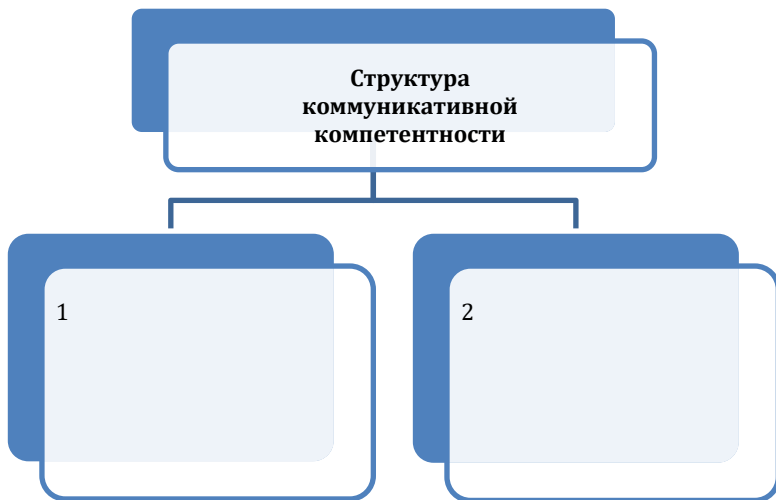


Рис. 2. Компоненты коммуникативной компетентности

Какие компетенции относятся к 1 и 2 компоненту коммуникативной компетентности?

1. _____
а) _____
б) _____
в) _____
2. _____
а) _____
б) _____
в) _____

Задание 4. Какие элементы выделяет в структуре коммуникативной компетентности? Раскрыть сущность каждого из них.

1. _____

2. _____

3. _____

Задание 5. Какие умения отдельно выделяет О. С. Силкина, усвоение которых способствует формированию и развитию личности, которые способны к продуктивному общению и развитию коммуникативной культуры (см. рис. 3). Ответы занести в схему.

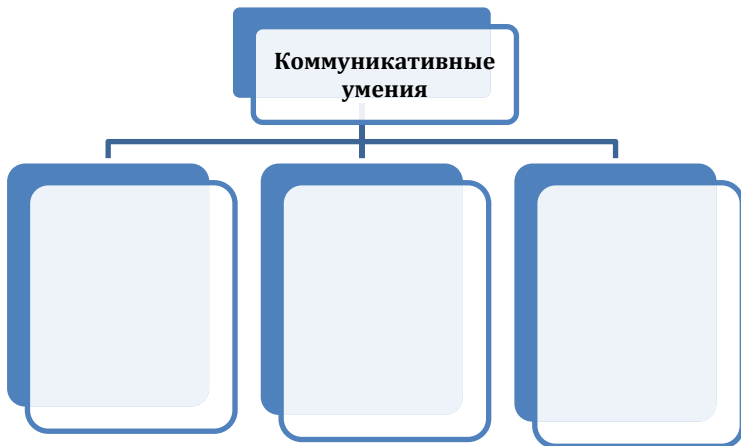


Рис. 3. Структура коммуникативных умений

Задание 6. Какие структурные элементы коммуникативной компетентности выделяет Е. В. Рак? Раскрыть сущность каждого.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Задание 7. Какие структурные элементы коммуникативной компетентности выделяет Е. В. Рак? Раскрыть сущность каждого.

1. _____

2. _____

3. _____

Задание 8. В научно-исследовательской литературе отмечается множественность типологии коммуникативной компетентности (см. табл. 1). Заполнить таблицу.

Таблица 1

Типология коммуникативной компетентности

Автор типологии	Основания типологии	Типы
Л. А. Петровская	По качеству	
Т. Ю. Осипова	По первичности / вторичности	
Ю. Н. Емельянов	По широте	
И. В. Макаровская	По специфике	
В. И. Тесленко	По виду реализации компетентности	
В. С. Степин	По этапам развития	

Задание 9. Какие уровни коммуникативной компетентности выделяет А. Г. Самохвалова? Раскрыть сущность каждого уровня.

1. _____

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru