Областное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Суджанский сельскохозяйственный техникум»

РАССМОТРЕНО:	УТВЕРЖДЕНО:
на заседании	Приказ ОБПОУ «ССХТ»
Педагогического совета	№ 144 от «11» ИЮНЯ 2020 г.
ОБПОУ «ССХТ»	Директор ОБПОУ «ССХТ»
Протокол № 7	_____ Е.В. Харламов
от «11» ИЮНЯ 2020 г.	

Комплект
контрольно-оценочные средства
ОГСЭ.05 Психология общения
специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет по отраслям

Кучеров
2020 г.

Контрольно-оценочные средства учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения составлены на основе рабочей программы Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 69, Зарегистрирован в Минюсте России 26 февраля 2018 г. № 50137 по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет 9по отраслям))

Составитель: Комарова Г.И. – преподаватель ОБПОУ «ССХТ»

Контрольно-оценочные средства учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссией
Протокол № 11 от 08.06 2020 г.
Председатель МК _____ Е.А. Чернышова

Контрольно-оценочные средства учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения рассмотрены и одобрены на заседании методического совета
Протокол № 7 от 10.06 2020 г.
Председатель МС _____ О.Г. Кудинова

Заместитель директора по учебной работе _____ О.К. Косименко

I. ПАСПОРТ КОМПЛЕКСА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств представлена для оценки результатов освоения учебной дисциплины **ОГСЭ.05. Психология общения** для 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) Аттестация проводится в форме **дифференцированного зачета.**

1.2. Проверяемые результаты обучения:

Код	Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата
У1	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности.
У2	Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции.
З1	Взаимосвязь общения и деятельности	Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности.
З2	Цели, функции, виды и уровни общения	Формулирует цели общения. Определяет функции и уровни общения. Дает характеристику видам общения.
З3	Роли и ролевые ожидания в общении	Понимает и объясняет сущность трансактного анализа. Понимает и отличает ролевые позиции при общении. Правильно распределяет позиции для эффективного общения.
З4	Виды социальных взаимодействий	Знает основные классификации взаимодействий. Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль. Определяет манипуляцию, владеет способами защиты.
З5	Механизмы взаимопонимания в общении	Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении. Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях. Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении.
З6	Техники и приемы общения, правила	Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации.

	слушания, ведения беседы, убеждения	Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание. Соблюдает правила ведения беседы. Владеет приемами убеждения. Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности.
З7	Этические принципы общения.	Знает основные принципы и правила делового этикета. Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
З8	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Понимает причины возникновения конфликтов. Знает классификацию конфликтов, Объясняет динамику развития конфликтов и источники возникновения. Выбирает различные стратегии поведения в конфликте в соответствии с ситуацией Владеет способами разрешения конфликтов.

1.3. Таблица сочетаний проверяемых знаний и умений

Результаты освоения	**Основные показатели оценки результата**	**№ задания № задания**
У1, З1	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности. Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности.	№1
У1, З2, З3	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности. Формулирует цели общения. Определяет функции и уровни общения. Дает характеристику видам общения. Понимает и объясняет сущность трансактного анализа. Понимает и отличает ролевые позиции при общении. Правильно распределяет позиции для эффективного общения.	№2
У2, З4, З5	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции. Знает основные классификации взаимодействий. Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль. Определяет манипуляцию, владеет способами защиты.	№3

	Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях. Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении.	
У2, З6, З7, З8	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции. Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации. Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание. Соблюдает правила ведения беседы. Владеет приемами убеждения. Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности. Знает основные принципы и правила делового этикета. Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Понимает причины возникновения конфликтов. Знает классификацию конфликтов. Объясняет динамику развития конфликтов и источники возникновения. Выбирает различные стратегии поведения в конфликте в соответствии с ситуацией. Владеет способами разрешения конфликтов.	№4

2. Комплект оценочных средств.

Задания для проведения дифференцированного зачета.

Задание № 1

Задание1. Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения
   а) обмен информацией
   б) восприятие и понимание друг друга
   в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект а) духовное б) примитивное

   в) манипулятивное
   г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли а) формально-ролевое б) контакт масок в) светское г) духовное

4. К невербальным средствам общения относится а) речь б) интонация в) мимика г) язык

5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции а) аффекторы б) эмблемы в) иллюстраторы г) регуляторы

6. Недоминантная позиция в общении - это позиция
   а) родителя
   б) ребенка
   в) взрослого
7. Доминирование это
   а) открытое воздействие на партнера
   б) скрытое воздействие на партнера
   в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта а) конфликтоген б) инцидент

   в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
   а) соперничество
   б) компромисс в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
   а) эмпатия
   б) идентификация
   в) рефлексия

Задание 2.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

1. Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция
	Б) Рефлексия
2. Механизмы познания самого себя	
	В) Идентификация
3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению	Г) Эмпатия
	Д) Аттракция

2.Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!

2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»……

Задание № 2

Задание 1
Выберите правильный ответ.

1. Перцептивная сторона общения это
   а) обмен информацией
   б) восприятие и понимание друг друга
   в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника а) духовное б) примитивное
   в) манипулятивное
   г) деловое
3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции
   а) формально-ролевое б) контакт масок в) светское г) примитивное
4. К вербальным средствам общения относится
   а) речь
   б) жесты
   в) мимика
   г) дистанции между собеседниками
5. Жесты, заменители слов или фраз в общении
   а) регуляторы б) эмблемы в) иллюстраторы г) адапторы
6. Доминантная позиция в общении - это позиция
   а) родителя б) ребенка в) взрослого

7. Манипуляция это
   а) открытое воздействие на партнера
   б) скрытое воздействие на партнера

в) стремление победить сильного соперника

8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

а) соперничество

б) компромисс

в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

Задание 2.

Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

   1. Может спровоцировать конфликт
   2. Поможет избежать конфликта

2: В Вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

1: ……..

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Б) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые вопросы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы себя поведете?

Задание 4.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

Российское правительство будет оказывать финансовую поддержку российским автомобильным заводам вплоть до 2020 года. Соответствующее распоряжение было принято правительством по предложению Минпромторга.

Как сообщает Motor.Ru, власти планируют компенсировать автопроизводителям и их дочерним компаниям часть затрат по привлеченным до 2014 года включительно кредитам,

направленным на осуществление инвестиционных и инновационных проектов. Также правительством будет субсидироваться часть дохода по облигациям, выпущенным автомобильными фирмами до 2014 года.

В общей сложности на поддержку автопрома с 2012 по 2015 год будет направлено 29,6 млрд. рублей. Из них в нынешнем году компании получат 9,8 млрд. рублей, в 2013 году – 7,6 миллиарда, в 2014 году – 6,6 миллиарда, а в 2015 году – 5,6 млрд. рублей. Сколько планируется потратить с 2015 по 2020 год – не уточняется.

Поддержку российскому автопрому правительство оказывает уже на протяжении последних десяти лет. Например, в 2008 году были увеличены пошлины на подержанные иномарки, затем из бюджета субсидировались льготные кредиты на покупку новых машин (программа завершится в 2014 году), а после вступления России в ВТО будет введен утилизационный сбор, с более высокими ставками для импортируемых подержанных автомобилей.

Задание № 3

Задание 1.

Выберите правильный ответ.

1.Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:

а) решительно исправлять;

б) игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;

в) тактично корректировать

2.Соотнести стороны общения и их содержание

Дать определение понятию «нерефлексивное слушание»

3.Заполнить пробелы. Поглаживание подбородка говорит о …… о желании принять …….

4.Верно или неверно утверждение. В отличие от среднеазиатских стран прикосновение в России играет большую роль в коммуникации.

5.Дополнить положение. Существуют несколько основных типов конфликта:

6.Выбрать правильный ответ. К источникам эмпатии относят:

а) поза;

б) глаза, мимика, жесты;

в) походка, одежда.

7.Соотнести коммуникативные роли и их характеристики

Дать определение понятию «тактика общения»

8.Заполнить пробелы. Увлекательное начало разговора рождает ……, критическое отношение к говорящему исчезает.

9.Верно или неверно утверждение. Руки за спиной, приподнятый подбородок- властная поза.

10.Дополнить положение. К стратегиям общения относят:

11.Выбрать правильный ответ. Атрибуцией называется:

а) приписывание определенным группам идей специфических черт;

б) приписывание другому человеку мотивов поведения;

в) преуменьшение различий между своей и другими группам.

10.Дополнить положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя:

Задание 2.

Напишите третью формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
    1. Может спровоцировать конфликт
    2. Поможет избежать конфликта

1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

2: ……..

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, 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 нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

Задание 4.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

В нынешнем году российский автопром поставит новый рекорд. Будет выпущено порядка 1,7 млн. легковых автомобилей. Такого не было не только за всю российскую, но и за всю советскую историю. Лучший показатель по сборке легковушек был в 2008 году – 1,47 млн. шт, что перекрыло рекордный показатель «советской» истории – 1,33 млн. шт.

Но если смотреть на весь автопром включая коммерческую автотехнику, то тут до рекорда мы пока не дотягиваем. В 1980 году на территории постсоветского пространства было собрано 2,2 млн. автомобилей – 1,33 млн. легковых, 787 тыс. грузовых и 85 тыс. автобусов. В текущем году суммарный выпуск едва ли дотянет до 2 млн. экземпляров. Если не случится очередного кризиса, то возможно в 2012-м наш автопром превзойдет и этот рубеж.

Если смотреть на структуру производства в динамике, то видно, что в легковом автопроме отечественные модели стремительно теряют свои позиции. В нынешнем году за ними останется лишь порядка 40% от общего объема сборки. Остальное – иномарки. Какие-то из них более-менее локализованы, какие-то локализованы лишь формально. Так что рекордные показатели сборки не дают повода порадоваться за местных поставщиков автомобильных компонентов.

Попасть на сборочный конвейер иномарок для них по-прежнему очень и очень сложно. Требования к качеству значительно выше, чем у «наших». При этом цена должна быть «ниже минимума». Плюс корпоративные интересы и соглашения с глобальными поставщиками, которые не хотят терять рынок. Плюс отсутствие опыта ведения переговоров и иностранцами, незнание специфики заключения международных соглашений и многое другое.

В итоге, число российских поставщиков, работающих со сборочными заводами иномарок, крайне мало и от года к году прирастает тоже крайне медленно. Что же делать? Учитывая что стратегия развития автопрома уже давно определена и в ближайшем обозримом будущем пересматриваться не будет, поставщикам, думающим о своем будущем нужно - учиться, учиться и еще раз учиться. Нужно перенимать опыт, изучать западную терминологию, международные стандарты и требования, нужно меняться. Без этого, через несколько лет, кроме красивых цифр и отчетов от российского автопрома ничего больше не останется. Причем не по форме, а «по сути вещей».

Задание № 4

1. Дать определение понятию «комплименты»
2. Заполнить пробелы. Мешает доброму отношению ….. тон, ….. речи.

3. Верно или неверно утверждение. Руки, сложенные на груди в наполеоновской позе.- защитная позиция или негативное состояние человека.
4. Дополнить положение. В трансактной теории общения Э.Берна выделяют следующие категории:
5. Выбрать правильный ответ. Психическое напряжение, усталость, неврозы можно обнаружить по:
   а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;
   б) расслабленным, вялым рукам;
   в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;
   г) равнодушию или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким.
6. Соотнести типы собеседников и их характеристики

Дать определение понятию «культура поведения»

7. Заполнить пробелы. Хорошо аргументированный ….. способствует эффективности словесного воздействия.
8. Верно или неверно утверждение. Интимная дистанция- 45 см. Ближе могут подходить друг к другу только близкие люди.
9. Дополнить положение. Манипулятор может проявиться в следующих ролях:
10. Выбрать правильный ответ. Умение ориентироваться в сложных педагогических ситуациях зависит от:
    а) педагогического мышления и опыта педагога;
    б) от знания и умения применять многочисленные приемы воздействия;
    в) от такта учителя и умения подбирать оптимальные способы общения с студентами. 11.Соотнести виды жестов и их значение

В) жесты- сообщения: «указующий перст», образные картины («вот такого размера» и др.

12. Дать определение понятию «язык»
13. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют ….., снижают ….. ….., но и передаются окружающим через выражение …., ….. и звуки …..
14. Верно или неверно утверждение. Подпирание ладонью щеки- демонстрация внимания.
15. Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести:
16. Выбрать правильный ответ. К свидетельствам уверенности в себе относятся:
    а) редкие, но уверенные жесты;
    б) твердое рукопожатеие;
    в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.
12. Соотнести типы собеседников и их характеристики

Дать определение понятию «коммуникативная компетентность»

13. Заполнить пробелы. Одна из наиболее информативных частей лица- ……
14. Верно или неверно утверждение. О неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотичные жесты, интенсивность жестикуляции.

Билет №1

1.Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:
а) решительно исправлять;
б) игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;
в) тактично корректировать
2.Соотнести стороны общения и их содержание
Дать определение понятию «нерефлексивное слушание»
3.Заполнить пробелы. Поглаживание подбородка говорит о …… о желании принять …….
4.Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

В нынешнем году российский автопром поставит новый рекорд. Будет выпущено порядка 1,7 млн. легковых автомобилей. Такого не было не только за всю российскую, но и за всю советскую историю. Лучший показатель по сборке легковушек был в 2008 году – 1,47 млн. шт, что перекрыло рекордный показатель «советской» истории – 1,33 млн. шт.

Но если смотреть на весь автопром включая коммерческую автотехнику, то тут до рекорда мы пока не дотягиваем. В 1980 году на территории постсоветского пространства было собрано 2,2 млн. автомобилей – 1,33 млн. легковых, 787 тыс. грузовых и 85 тыс. автобусов. В текущем году суммарный выпуск едва ли дотянет до 2 млн. экземпляров. Если не случится очередного кризиса, то возможно в 2012-м наш автопром превзойдет и этот рубеж.

Если смотреть на структуру производства в динамике, то видно, что в легковом автопроме отечественные модели стремительно теряют свои позиции. В нынешнем году за ними останется лишь порядка 40% от общего объема сборки. Остальное – иномарки. Какие-то из них более-менее локализованы, какие-то локализованы лишь формально. Так что рекордные показатели сборки не дают повода порадоваться за местных поставщиков автомобильных компонентов.

Попасть на сборочный конвейер иномарок для них по-прежнему очень и очень сложно. Требования к качеству значительно выше, чем у «наших». При этом цена должна быть «ниже минимума». Плюс корпоративные интересы и соглашения с глобальными поставщиками, которые не хотят терять рынок. Плюс отсутствие опыта ведения переговоров и иностранцами, незнание специфики заключения международных соглашений и многое другое.

В итоге, число российских поставщиков, работающих со сборочными заводами иномарок, крайне мало и от года к году прирастает тоже крайне медленно. Что же делать? Учитывая что стратегия развития автопрома уже давно определена и в ближайшем обозримом будущем пересматриваться не будет, поставщикам, думающим о своем будущем нужно - учиться, учиться и еще раз учиться. Нужно перенимать опыт, изучать западную терминологию, международные стандарты и требования, нужно меняться. Без этого, через несколько лет, кроме красивых цифр и отчетов от российского автопрома ничего больше не останется. Причем не по форме, а «по сути вещей».

Билет №2

1. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

2. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

а) соперничество

б) компромисс в) избегание

3. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

а) эмпатия

б) ид ентификация

в) рефлексия

4.Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

5. Жесты, заменители слов или фраз в общении а) регуляторы б) эмблемы в) иллюстраторы г) адапторы

6. Соотнести типы собеседников и их характеристики

Дать определение понятию «культура поведения»

7. Заполнить пробелы. Хорошо аргументированный ….. способствует эффективности словесного воздействия.

8. Верно или неверно утверждение. Интимная дистанция- 45 см. Ближе могут подходить друг к другу только близкие люди.
9. Дополнить положение. Манипулятор может проявиться в следующих ролях:
10. Выбрать правильный ответ. Умение ориентироваться в сложных педагогических ситуациях зависит от:
а) педагогического мышления и опыта педагога;
б) от знания и умения применять многочисленные приемы воздействия;
в) от такта учителя и умения подбирать оптимальные способы общения с учащимися.
11. Соотнести виды жестов и их значение В) жесты- сообщения: «указующий перст», образные картины («вот такого размера» и др.
12. Дать определение понятию «язык»

Билет №3

1. Коммуникативная сторона общения
   а) обмен информацией
   б) восприятие и понимание друг друга
   в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект а) духовное б) примитивное

   в) манипулятивное
   г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли а) формально-ролевое б) контакт масок в) светское

   г) духовное
4. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

5. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, 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 нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

Билет №4

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

Российское правительство будет оказывать финансовую поддержку российским автомобильным заводам вплоть до 2020 года. Соответствующее распоряжение было принято правительством по предложению Минпромторга.

Как сообщает Motor.Ru, власти планируют компенсировать автопроизводителям и их дочерним компаниям часть затрат по привлеченным до 2014 года включительно кредитам,

направленным на осуществление инвестиционных и инновационных проектов. Также правительством будет субсидироваться часть дохода по облигациям, выпущенным автомобильными фирмами до 2014 года.

В общей сложности на поддержку автопрома с 2012 по 2015 год будет направлено 29,6 млрд. рублей. Из них в нынешнем году компании получат 9,8 млрд. рублей, в 2013 году – 7,6 миллиарда, в 2014 году – 6,6 миллиарда, а в 2015 году – 5,6 млрд. рублей. Сколько планируется потратить с 2015 по 2020 год – не уточняется.

Поддержку российскому автопрому правительство оказывает уже на протяжении последних десяти лет. Например, в 2008 году были увеличены пошлины на подержанные иномарки, затем из бюджета субсидировались льготные кредиты на покупку новых машин (программа завершится в 2014 году), а после вступления России в ВТО будет введен утилизационный сбор, с более высокими ставками для импортируемых подержанных автомобилей.

Билет №5

1.Доминантная позиция в общении - это позиция

а) родителя

б) ребенка

в) взрослого

2.Манипуляция это

а) открытое воздействие на партнера

б) скрытое воздействие на партнера

в) стремление победить сильного соперника

3.Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

а) конфликтоген

б) инцидент

в) конфликтная ситуация

4.Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

а) соперничество

б) компромисс

в) избегание

5.Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

6. Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

Российское правительство будет оказывать финансовую поддержку российским автомобильным заводам вплоть до 2020 года. Соответствующее распоряжение было принято правительством по предложению Минпромторга.

Как сообщает Motor.Ru, власти планируют компенсировать автопроизводителям и их дочерним компаниям часть затрат по привлеченным до 2014 года включительно кредитам, направленным на осуществление инвестиционных и инновационных проектов. Также правительством будет субсидироваться часть дохода по облигациям, выпущенным автомобильными фирмами до 2014 года.

В общей сложности на поддержку автопрома с 2012 по 2015 год будет направлено 29,6 млрд. рублей. Из них в нынешнем году компании получат 9,8 млрд. рублей, в 2013 году – 7,6 миллиарда, в 2014 году – 6,6 миллиарда, а в 2015 году – 5,6 млрд. рублей. Сколько планируется потратить с 2015 по 2020 год – не уточняется.

Поддержку российскому автопрому правительство оказывает уже на протяжении последних десяти лет. Например, в 2008 году были увеличены пошлины на подержанные иномарки, затем из бюджета субсидировались льготные кредиты на покупку новых машин (программа завершится в 2014 году), а после вступления России в ВТО будет введен утилизационный сбор, с более высокими ставками для импортируемых подержанных автомобилей.

Билет №6

1. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

2. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

а) соперничество

б) компромисс в) избегание

3. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

Задание 4.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы Задание 5.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

2. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

2. Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция
	Б) Рефлексия
3. Механизмы познания самого себя	
	В) Идентификация
4. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению	Г) Эмпатия
	Д) Аттракция

2.Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

11. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
12. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
13. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
14. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
15. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
16. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
17. Он идёт к окну и закрывает его
18. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

19. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул

20. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»……

Билет №7

1.Перцептивная сторона общения это

а) обмен информацией

б) восприятие и понимание друг друга

в) взаимодействие друг с другом

2.Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

а) духовное

б) примитивное

в) манипулятивное

г) деловое

3.Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции

а) формально-ролевое

б) контакт масок

в) светское

г) примитивное

4.К вербальным средствам общения относится

а) речь

б) жесты

в) мимика

г) дистанции между собеседниками

5.Жесты, заменители слов или фраз в общении

а) регуляторы

б) эмблемы

в) иллюстраторы

г) адапторы

6.Доминантная позиция в общении - это позиция

а) родителя

б) ребенка

в) взрослого

7. Манипуляция это

а) открытое воздействие на партнера

б) скрытое воздействие на партнера

в) стремление победить сильного соперника

8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

Билет №8

1. Недоминантная позиция в общении - это

позиция а) родителя б) ребенка в) взрослого

2. Доминирование это

а) открытое воздействие на партнера

б) скрытое воздействие на партнера

в) стремление победить сильного соперника

3. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для
конфликта а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

4. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

а) соперничество
б) компромисс в)
избегание

5. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

а) эмпатия
б) идентификация
в) рефлексия

6. Решите производственные ситуации.

По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

3. Может спровоцировать конфликт
4. Поможет избежать конфликта

1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.
2: ……..

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, 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 нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

Билет №9

1. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные
эмоции а) аффекторы б) эмблемы в) иллюстраторы г) регуляторы

2. Недоминантная позиция в общении - это позиция

а) родителя
б) ребенка
в) взрослого

3. Доминирование это

а) открытое воздействие на партнера
б) скрытое воздействие на партнера
в) стремление победить сильного соперника

4. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

а) конфликтоген
б) инцидент
в) конфликтная ситуация

5. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
а) соперничество
б) компромисс в)
избегание

6. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
а) эмпатия
б) идентификация
в) рефлексия

7.Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Билет №10

1. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок а) соперничество б) компромисс в) избегание

2. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)
а) эмпатия
б) идентификация
в) рефлексия

3.Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

4.Решите производственные ситуации**.**
По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
Может спровоцировать конфликт
Поможет избежать конфликта

2: В Вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.
1: ……..

3. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.
А) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.
Б) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые вопросы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы себя поведете?

Билет №11

1.Заполнить пробелы. Хорошо аргументированный ….. способствует эффективности словесного воздействия.

2.Верно или неверно утверждение. Интимная дистанция- 45 см. Ближе могут подходить друг к другу только близкие люди.

3.Дополнить положение. Манипулятор может проявиться в следующих ролях:

4.Выбрать правильный ответ. Умение ориентироваться в сложных педагогических ситуациях зависит от:

а) педагогического мышления и опыта педагога;

б) от знания и умения применять многочисленные приемы воздействия;

в) от такта учителя и умения подбирать оптимальные способы общения с учащимися.

5.Соотнести виды жестов и их значение

В) жесты- сообщения: «указующий перст», образные картины («вот такого размера» и др.

6.Дать определение понятию «язык»

7.Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют ….., снижают ….. ….., но и передаются окружающим через выражение …., ….. и звуки …..

8.Верно или неверно утверждение. Подпирание ладонью щеки- демонстрация внимания.

9.Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести:

10.Выбрать правильный ответ. К свидетельствам уверенности в себе относятся:

а) редкие, но уверенные жесты;

б) твердое рукопожатеие;

в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.

11. Соотнести типы собеседников и их характеристики

Дать определение понятию «коммуникативная компетентность»

12.Заполнить пробелы. Одна из наиболее информативных частей лица- ……

13.Верно или неверно утверждение. О неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотичные жесты, интенсивность жестикуляции.

Билет №12

Решите производственные ситуации.

1.По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

5. Может спровоцировать конфликт
6. Поможет избежать конфликта

1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

2: ……..

2.Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

3.Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, 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 нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

Билет №13

1. Доминирование это

а) открытое воздействие на партнера

б) скрытое воздействие на партнера

в) стремление победить сильного соперника

2. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

3. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

а) соперничество

б) компромисс в) избегание

4. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

5.Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

6.Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

1. Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция
	Б) Рефлексия
2.Механизмы познания самого себя	
	В) Идентификация
3.Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению	Г) Эмпатия
	Д) Аттракция

2.Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
- Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
- Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
- Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
- Он идёт к окну и закрывает его
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
- Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул

- Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»……

Билет №14

1.Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:
а) решительно исправлять;
б) игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;
в) тактично корректировать
2.Соотнести стороны общения и их содержание
Дать определение понятию «нерефлексивное слушание»
3.Заполнить пробелы. Поглаживание подбородка говорит о …… о желании принять …….
4.Верно или неверно утверждение. В отличие от среднеазиатских стран прикосновение в России играет большую роль в коммуникации.
5.Дополнить положение. Существуют несколько основных типов конфликта:
6.Выбрать правильный ответ. К источникам эмпатии относят:
а) поза;
б) глаза, мимика, жесты;
в) походка, одежда.
7.Соотнести коммуникативные роли и их характеристики
Дать определение понятию «тактика общения»
8.Заполнить пробелы. Увлекательное начало разговора рождает ……, критическое отношение к говорящему исчезает.
9.Верно или неверно утверждение. Руки за спиной, приподнятый подбородок- властная поза.
10.Дополнить положение. К стратегиям общения относят:
11.Выбрать правильный ответ. Атрибуцией называется:
а) приписывание определенным группам идей специфических черт;
б) приписывание другому человеку мотивов поведения;
в) преуменьшение различий между своей и другими группам.
10.Дополнить положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя:

Билет №15

1. Коммуникативная сторона общения
   а) обмен информацией
   б) восприятие и понимание друг друга
   в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект а) духовное б) примитивное

   в) манипулятивное
   г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли а) формально-ролевое б) контакт масок в) светское г) духовное

4. К невербальным средствам общения относится
   а) речь
   б) интонация
   в) мимика
   г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции а) аффекторы б) эмблемы

в) иллюстраторы
г) регуляторы

6. Недоминантная позиция в общении - это
позиция а) родителя б) ребенка в) взрослого

7. Доминирование это
а) открытое воздействие на партнера
б) скрытое воздействие на партнера
в) стремление победить сильного соперника

8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для
конфликта а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
а) соперничество
б) компромисс в)
избегание

Билет №16

1. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для
конфликта а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

2. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
а) соперничество
б) компромисс в)
избегание

3. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
а) эмпатия
б) идентификация
в) рефлексия

Задание 4.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы Задание 5.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

3. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

3. Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция
	Б) Рефлексия
4. Механизмы познания самого себя	
	В) Идентификация
5. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению	Г) Эмпатия
	Д) Аттракция

2.Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

21. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
22. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
23. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
24. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
25. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
26. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
27. Он идёт к окну и закрывает его
28. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
29. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
30. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»……

Билет №17

1.Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:
а) решительно исправлять;
б) игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;
в) тактично корректировать
2.Соотнести стороны общения и их содержание
Дать определение понятию «нерефлексивное слушание»
3.Заполнить пробелы. Поглаживание подбородка говорит о …… о желании принять …….
4.Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

В нынешнем году российский автопром поставит новый рекорд. Будет выпущено порядка 1,7 млн. легковых автомобилей. Такого не было не только за всю российскую, но и за всю советскую историю. Лучший показатель по сборке легковушек был в 2008 году – 1,47 млн. шт, что перекрыло рекордный показатель «советской» истории – 1,33 млн. шт.

Но если смотреть на весь автопром включая коммерческую автотехнику, то тут до рекорда мы пока не дотягиваем. В 1980 году на территории постсоветского пространства было собрано 2,2 млн. автомобилей – 1,33 млн. легковых, 787 тыс. грузовых и 85 тыс. автобусов. В текущем году суммарный выпуск едва ли дотянет до 2 млн. экземпляров. Если не случится очередного кризиса, то возможно в 2012-м наш автопром превзойдет и этот рубеж.

Если смотреть на структуру производства в динамике, то видно, что в легковом автопроме отечественные модели стремительно теряют свои позиции. В нынешнем году за ними останется лишь порядка 40% от общего объема сборки. Остальное – иномарки. Какие-то из них более-менее локализованы, какие-то локализованы лишь формально. Так что рекордные показатели сборки не дают повода порадоваться за местных поставщиков автомобильных компонентов.

Попасть на сборочный конвейер иномарок для них по-прежнему очень и очень сложно. Требования к качеству значительно выше, чем у «наших». При этом цена должна быть «ниже минимума». Плюс корпоративные интересы и соглашения с глобальными поставщиками, которые не хотят терять рынок. Плюс отсутствие опыта ведения переговоров и иностранцами, незнание специфики заключения международных соглашений и многое другое.

В итоге, число российских поставщиков, работающих со сборочными заводами иномарок, крайне мало и от года к году прирастает тоже крайне медленно. Что же делать? Учитывая что стратегия развития автопрома уже давно определена и в ближайшем обозримом будущем

пересматриваться не будет, поставщикам, думающим о своем будущем нужно - учиться, учиться и еще раз учиться. Нужно перенимать опыт, изучать западную терминологию , международные стандарты и требования, нужно меняться. Без этого, через несколько лет, кроме красивых цифр и отчетов от российского автопрома ничего больше не останется. Причем не по форме, а «по сути вещей».

Билет №18

1.Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:

а) решительно исправлять;

б) игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;

в) тактично корректировать

2.Соотнести стороны общения и их содержание

Дать определение понятию «нерефлексивное слушание»

3.Заполнить пробелы. Поглаживание подбородка говорит о …… о желании принять …….

4.Верно или неверно утверждение. В отличие от среднеазиатских стран прикосновение в России играет большую роль в коммуникации.

5.Дополнить положение. Существуют несколько основных типов конфликта:

6.Выбрать правильный ответ. К источникам эмпатии относят:

а) поза;

б) глаза, мимика, жесты;

в) походка, одежда.

7.Соотнести коммуникативные роли и их характеристики

Дать определение понятию «тактика общения»

8.Заполнить пробелы. Увлекательное начало разговора рождает ……, критическое отношение к говорящему исчезает.

9.Верно или неверно утверждение. Руки за спиной, приподнятый подбородок- властная поза.

10.Дополнить положение. К стратегиям общения относят:

11.Выбрать правильный ответ. Атрибуцией называется:

а) приписывание определенным группам идей специфических черт;

б) приписывание другому человеку мотивов поведения;

в) преуменьшение различий между своей и другими группам.

10.Дополнить положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя:

Билет №19

1. Недоминантная позиция в общении - это

позиция а) родителя б) ребенка в) взрослого

2. Доминирование это

а) открытое воздействие на партнера

б) скрытое воздействие на партнера

в) стремление победить сильного соперника

3. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для

конфликта а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

4. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

а) соперничество

б) компромисс в)

избегание

5. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

а) эмпатия

б) идентификация
в) рефлексия

6. Решите производственные ситуации.

По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

1. Может спровоцировать конфликт
2. Поможет избежать конфликта

1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.
2: ……..

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, 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 н **Билет №20**

1. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции а) аффекторы б) эмблемы в) иллюстраторы г) регуляторы

2. Недоминантная позиция в общении - это позиция
а) родителя
б) ребенка
в) взрослого

3. Доминирование это
а) открытое воздействие на партнера
б) скрытое воздействие на партнера
в) стремление победить сильного соперника

4. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта а) конфликтоген б) инцидент

в) конфликтная ситуация

5. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
а) соперничество
б) компромисс в) избегание

6. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
а) эмпатия
б) идентификация
в) рефлексия

Задание 7.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы Задание 8.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

4. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

4. Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция
	Б) Рефлексия
5. Механизмы познания самого себя	
	В) Идентификация
6. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению	Г) Эмпатия
	Д) Аттракция

2.Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
- Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
- Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
- Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
- Он идёт к окну и закрывает его
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
- Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
- Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»……

1.4. Пакет экзаменатора

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА			
Задание № 1			
Результаты освоения	**Основные показатели оценки результата**	**Критерии оценки результата**	**Оценка**
У1, З1	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности. Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности.	Оценка «5» ставится, если 90 – 100 % заданий выполнено верно. Оценка «4» ставится, если верно выполнено 70 -80 % заданий. Оценка «3» ставится, если 50-60 % заданий выполнено верно. Если верно выполнено менее 50 % заданий, то ставится оценка «2».	
Задание № 2.			
Результаты освоения	**Основные показатели оценки результата**	**Критерии оценки результата**	**Оценка**
У2, З2, З3	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности. Формулирует цели общения. Определяет функции и уровни общения. Дает характеристику видам общения. Понимает и объясняет сущность трансактного анализа. Понимает и отличает ролевые позиции при общении. Правильно распределяет позиции для эффективного общения.	Оценка «5» ставится, если 90 – 100 % заданий выполнено верно. Оценка «4» ставится, если верно выполнено 70 -80 % заданий. Оценка «3» ставится, если 50-60 % заданий выполнено верно. Если верно выполнено менее 50 % заданий, то ставится оценка «2».	
Задание № 3.			
Результаты освоения	**Основные показатели оценки результата**	**Критерии оценки результата**	**Оценка**

У2, З4, З5	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции. Знает основные классификации взаимодействий. Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль. Определяет манипуляцию, владеет способами защиты. Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении. Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях. Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении.	**Оценка «отлично»** выставляется, если: студент умеет аргументировано, убедительно, методически грамотно с психолого-педагогическим обоснованием, использованием профессиональной терминологией давать решение ситуации. **Оценка «хорошо»** выставляется, если: студент умеет с психолого-педагогическим обоснованием, с использованием профессиональной терминологией, но недостаточно полно давать решение педагогической задачи. **Оценка «удовлетворительно»** выставляется, если: решение ситуации носит репродуктивный характер, студент испытывает затруднения в психолого-педагогическом обосновании конкретной ситуации. **Оценка «неудовлетворительно»** выставляется, если: нет логики рассуждения, выводы не обоснованы.	
Задание № 4.			
Результа	**Основные показатели оценки результата**		**Оценка**

ты освоения		Критерии оценки результата	
У2, З6, З7, З8	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции. Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации. Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание. Соблюдает правила ведения беседы. Владеет приемами убеждения. Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности. Знает основные принципы и правила делового этикета. Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Понимает причины возникновения конфликтов. Знает классификацию конфликтов. Объясняет динамику развития конфликтов и источники возникновения. Выбирает различные стратегии поведения в конфликте в соответствии с ситуацией. Владеет способами разрешения конфликтов.	**Оценка «отлично»** выставляется, если: студент умеет аргументировано, убедительно, методически грамотно с психолого-педагогическим обоснованием, использованием профессиональной терминологией давать решение ситуации. **Оценка «хорошо»** выставляется, если: студент умеет с психолого-педагогическим обоснованием, с использованием профессиональной терминологией, но недостаточно полно давать решение педагогической задачи. **Оценка «удовлетворительно»** выставляется, если: решение ситуации носит репродуктивный характер, студент испытывает затруднения в психолого-педагогическом обосновании конкретной ситуации. **Оценка «неудовлетворительно»** выставляется, если: нет логики рассуждения, выводы не обоснованы.	

1.5. Оценочный лист

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО УЧБЕНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.05. Психология общения

ФИО _____

Обучающийся студент на II курсе по специальности СПО

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

ЗАДАНИЕ №1

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Оценка
У1	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности.	
З 1	Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности.	
Итоговая оценка		

ЗАДАНИЕ №2

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Оценка
У2	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции	
З 2	Формулирует цели общения. Определяет функции и уровни общения. Дает характеристику видам общения.	
З3	Понимает и объясняет сущность трансактного анализа. Понимает и отличает ролевые позиции при общении. Правильно распределяет позиции для эффективного общения.	
Итоговая оценка		

ЗАДАНИЕ №3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Оценка
У 2	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции	

34	Знает основные классификации взаимодействий. Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль. Определяет манипуляцию, владеет способами защиты.	
35	Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении. Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях. Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении.	
Итоговая оценка		

ЗАДАНИЕ №4

Результаты освоения	**Основные показатели оценки результата**	**Оценка**
У 2	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции	
З 6	Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации. Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание. Соблюдает правила ведения беседы. Владеет приемами убеждения. Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности.	
З 7	Знает основные принципы и правила делового этикета. Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	
З 8	Понимает причины возникновения конфликтов. Знает классификацию конфликтов, Объясняет динамику развития конфликтов и источники возникновения. Выбирает различные стратегии поведения в конфликте в соответствии с ситуацией Владеет способами разрешения конфликтов.	
Итоговая оценка		

«_____» _____ 20__г.

Подпись экзаменатора _____