МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГБПОУ УФИМСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УР
ГБПОУ Уфимский торгово-
экономический колледж

_____Г.В. Шайхулисламова

Комплект

контрольно-измерительных материалов

учебной дисциплины

ОП.10. Психология общения

Уфа 2024

Комплект-контрольно-оценочных средств разработан в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОП 10. Психология общения, основной образовательной программы (ОПОП) по специальности СПО 40.02.04 Юриспруденция

1. Общие положения

КИМы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения.

КИМы включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КИМы разработаны на основании положений:

основной образовательной программы по специальности СПО 40.02.04 Юриспруденция;

программы учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
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	*Понимает и определяет влияние и взаимосвязь 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 слушания, ведения беседы, убеждения	*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*
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*

3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	*Промежуточная аттестация*
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	+	+
У2-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	+	+
З1- взаимосвязь общения и деятельности	+	
З2 -цели, функции, виды и уровни общения	+	+
З3- роли и ролевые ожидания в общении	+	+
З4- виды социальных взаимодействий	+	+
З5 -механизмы взаимопонимания в общении	+	+
З6-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	+	+
З7- этические принципы общения	+	
З8-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	+	+

4. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений.

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания									
	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8	У1	У2
Раздел 1 ***Тема 1.1.*** *Введение в психологию общения.*	*2*	*8*								
Раздел 2. ***Тема 2.1****.Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения*)			*3*		*8,12*					*10*
Раздел 2. ***Тема 2.2.*** *Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)*			*8,11*	*10*					*10*	
Раздел 2. ***Тема 2.3.****Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)*						*4,5,8,10*			*10*	
Раздел 2. ***Тема 2.4.*** *Формы делового общения и их характеристика*									*8,10*	*10*
Раздел 3. ***Тема 3.1*** *Конфликт: его сущность и основные характеристики.*								*2,4,10*		*10*
Раздел 3. ***Тема 3.2.*** *Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.*										*10*
Раздел 4. ***Тема 4.1*** *Общие сведения об этической культуре*							*5*			

5. Распределение типов и количества контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации.

Содержание учебного материала по программе УД	Код контрольного задания								Количество контрольных заданий по типам				
	З2	*З3*	*З4*	*З5*	*З6*	*З8*	*У1*	*У2*	1	2	3	4	5
Раздел 1. ***Тема 1.1.*** *Введение в психологию общения.*	*8*	*8*							*3*				
Раздел 2. ***Тема 2.1****.Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)*				*8*					*1*		*1*		
Раздел 2. ***Тема 2.2.*** *Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)*			*8*						*1*				
Раздел 2. ***Тема 2.3.****Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)*							*8*		*2*		*1*		
Раздел 2. ***Тема 2.4.*** *Формы делового общения и их характеристика*					*5,11*		*11*					*1*	*1*
Раздел 3. ***Тема 3.1*** *Конфликт: его сущность и основные характеристики.*						*8*	*5*		*2*	*1*		*2*	
Раздел 3. ***Тема 3.2.*** *Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.*						*5*	*10*					*1*	*1*
Раздел 4. ***Тема 4.1*** *Общие сведения об этической культуре*													
Всего	*8*	*8*	*8*	*8*	*5,11*	*8,5*	*5,8,10,11*		*9*	*1*	*2*	*4*	*2*
									18				

6. Структура контрольного задания

6.1. Текст задания

Количество вариантов контрольного задания: 3 варианта

Каждый вариант состоит из 5 заданий разного уровня сложности, построенных по принципу: от простого к сложному.

Задания выполняются строго регламентировано по времени. Любое исправление, помарка в заданиях считается ошибкой.

Инструкция студентам:

1. **Ознакомьтесь с заданием**.
2. **Выполните задание 1**. Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа. Правильный ответ может быть только один.
3. **Выполните задание 2.**
4. **Выполните задание 3 на соотнесение понятий и процессов**

1. Соедините стрелками понятия и соответствующие им характеристики
2. Впишите в таблицу по категориям соответствующие номера диалогов.

5. **Выполните задание 4 на решение производственных ситуаций**.

1. Проанализируйте возможный диалог по предложенной картинке. Сформулируйте два варианта ответа одного из собеседников таким образом, чтобы:

А) спровоцировать конфликт
Б) избежать конфликт

2. Определите и напишите к какому типу (А, Б, В) относятся конфликты в предложенных ситуациях.

Тип А – эскалация конфликтогенов

Тип Б – конфликтная ситуация +инцидент

Тип В – сумма конфликтных ситуаций

3. Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ваш ответ на нее, используя механизмы критики.

6. **Выполните практическое задание 5.** Подготовьте устное сообщение, обработав предлагаемый текст. Используя все известные вам средства убеждения, дополните информацию и подайте ваш текст сообщения в соответствии с заданием по варианту.

1 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

2 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

3 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

1 вариант.

Задание 1

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 вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

1. Активная защита	А) контрманипуляция
	Б) сменить тему разговора
	В) промолчать
2. Пассивная защита	Г) расставить точки над «и»

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 4.

Решите производственные ситуации.

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



2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того вы не справляетесь с планом
1: ……....

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

А) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства… Назревает конфликт.

Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?

Задание 5.

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 опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

Среди дилеров иномарок наибольшей эффективностью отличаются автосалоны, расположенные в Москве, каждый из которых за 10 месяцев 2012 года в среднем продал более 1,1 тысячи легковых автомобилей. Но при этом у некоторых московских дилеров идут в зачет иномарки, реализуемые субдилерами в других регионах РФ. Такие данные приводятся в новом отчете «Дилерские сети автопроизводителей в РФ», подготовленном аналитическим агентством «АВТОСТАТ».

Второе место по «нагрузке» дилеров занимает Краснодар (порядка 900 единиц), третье – у Нижнего Новгорода (свыше 700 штук). Также с довольно ощутимой нагрузкой работают автосалоны Санкт-Петербурга, Уфы, Екатеринбурга, Владивостока, Сургута, Ростов-на-Дону, Самары и Ноябрьска. В этих городах автоцентры продали в среднем более 600 автомобилей. Не менее 500 машин реализуют автосалоны Казани, Красноярска, Перми, Челябинска и Тюмени.

По состоянию на октябрь – ноябрь 2012 года в России насчитывается более 4,2 тысячи дилерских центров всех автопроизводителей, официально представленных на рынке. За год общее количество авторизованных автоцентров выросло более чем на 5%.

2 вариант.

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 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 4.

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 5.

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.

3 вариант.

Задание 1.

Выберите правильный ответ.

1. Интерактивная сторона общения это
    а) обмен информацией
    б) восприятие и понимание друг друга
    в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.
    а) духовное
    б) примитивное
    в) манипулятивное
    г) деловое
3. Общение в определенном месте и на определенную тему
    а) формально-ролевое
    б) контакт масок
    в) светское
    г) примитивное
4. По видам речь бывает:
    а) восклицательной
    б) женской
    в) эмоциональной
    г) позитивной
5. Жесты, рисующие сообщения
    а) регуляторы
    б) эмблемы
    в) иллюстраторы
    г) адапторы
6. Позиция на равных при общении это позиция
    а) родителя
    б) ребенка
    в) взрослого
7. Соперничество это

а) открытое воздействие на партнера

б) скрытое воздействие на партнера

в) стремление победить сильного соперника

8. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта

а) конфликтоген

б) инцидент

в) конфликтная ситуация

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера

а) соперничество

б) компромисс

в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

Задание 2.

Напишите третью формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

1. Коммуникативная	А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
2. Перцептивная	
3. Интерактивная	Б) обмен информацией между людьми
	В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.

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 4.

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 5.

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».

6.2. Время на подготовку и выполнение:

подготовка 5 мин.;
выполнение 1 час 10 мин.;
оформление и сдача 15 мин.;
всего 1 час 30 мин.

6.3. Перечень объектов контроля и оценки

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результатов	Оценка
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	*Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности*	*15 баллов*
У2-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	*Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении* *Использует различные приемы саморегуляции*	*14 баллов*
З2 -цели, функции, виды и уровни общения	*Формулирует цели общения,* *Определяет функции и уровни общения* *Дает характеристику видам общения*	*3 балла*
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*	*1 балл*
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*	*1 балл*
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*	*1 балл*
З6-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	*Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации* *Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание*	*5 баллов*

	Соблюдает правила ведения беседы *Владеет приемами убеждения,* *Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности*	
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*	*10 баллов*

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования
I вариант

Задание 1

№ вопроса	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
эталон	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а
Кол-во баллов	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
									Итого	**10**

Задание 2

К = КС+И – где**,** К- конфликт, КС- конфликтная ситуация, И- инцидент

Итого 3 балла

Задание 3

1.

Активная защита	**Пассивная защита**
А, Г	Б, В
2	**2**
Итого	**4 балла**

2**.**

поза	**мимика**	**жестикуляция**	**дистанция**	**интонация**
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	**2**	**2**	**2**	**2**
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 14 баллов

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла**.** Итого 6 баллов
2. А) тип В – 1 б
   Б) тип А – 1 б
   3. Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение **–** 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	**Задание 2**	**Задание 3**	**Задание 4**	**Задание 5**	**Итого баллов**
Кол-во баллов	**10**	**3**	**14**	**11**	**12**	**50**

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	**«5» отлично**	**«4» хорошо**	**«3» удовл**	**«2» неудовл**
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	**45-50**	**44-39**	**38-33**	**Менее 33**

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования
2 вариант

Задание 1

№ вопроса	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
эталон	б	в	б	а	б	а	б	а	б	б
Кол-во баллов	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
									Итого	**10**

Задание 2

Формула эскалации конфликтогенов

К = КФГ1 + КФГ2 + КФГ3 + ……. КФГn
(ответный более сильный**)** **(**ответный еще более сильный**)**

где К-конфликт, КФГ – конфликтоген

Итого 2 балла

Задание 3

1.

Механизмы познания и понимания людьми других	**Механизмы познания самого себя**	**Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению**
В, Г, Д	Б	А
3	**1**	**1**
Итого 5 баллов		

2**.**

поза	**мимика**	**жестикуляция**	**дистанция**	**интонация**
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	**2**	**2**	**2**	**2**
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 15 баллов

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла**.** Итого 6 баллов
2. А) тип В – 1 б
   Б) тип Б – 1 б
3. Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение **–** 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	**Задание 2**	**Задание 3**	**Задание 4**	**Задание 5**	**Итого баллов**
Кол-во баллов	**10**	**2**	**15**	**11**	**12**	**50**

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	**«5» отлично**	**«4» хорошо**	**«3» удовл**	**«2» неудовл**
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	**45-50**	**44-39**	**38-33**	**Менее 33**

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования
3 вариант

Задание 1

№ вопроса	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
эталон	в	г	в	а	в	в	в	в	а	в
Кол-во баллов	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
									Итого	**10**

Задание 2

К = КС+КС+КС+…….КСn – где**,** К- конфликт, КС- конфликтная ситуация

Итого 3 балла

Задание 3

1.

1. Коммуникативная	Б	1
2. Перцептивная	В	1
3. Интерактивная	А	1
	Итого	**3**

2**.**

поза	**мимика**	**жестикуляция**	**дистанция**	**интонация**
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	**2**	**2**	**2**	**2**
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 13 баллов

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла**.** Итого 6 баллов
2. А) тип А – 1 б
   Б) тип А – 1 б
3. Правильный ответ-4 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение **–** 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	**Задание 2**	**Задание 3**	**Задание 4**	**Задание 5**	**Итого баллов**
Кол-во баллов	**10**	**3**	**13**	**12**	**12**	**50**

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	**«5» отлично**	**«4» хорошо**	**«3» удовл**	**«2» неудовл**
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	**45-50**	**44-39**	**38-33**	**Менее 33**