**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области**

**«Профессиональный колледж г. Железногорска-Илимского»**

**Фонд оценочных средств**

**по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения**

**по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

**2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рассмотрено на заседании методической комиссии  общеобразовательного цикла  Председатель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сорокина О.И. | |  | | --- | | Утверждаю  Заместитель директора по УМР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кузнецова О.В. | |

**Разработчик:** Тарасова М.А., преподаватель ГБПОУ ИО ПКЖИ.Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

**Общие положения**

В результате освоения учебной дисциплины Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело умениями, знаниями, которые формируют общие компетенции:

ОК. 02Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК. 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекстаю

ОК 06.Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК. 09Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

**Уметь:**

У 1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У 2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**Знать:**

З 1. взаимосвязь общения и деятельности;

З 2. цели, функции, виды и уровни общения;

З 3. роли и ролевые ожидания в общении;

З 4. виды социальных взаимодействий;

З 5. механизмы взаимопонимания в общении;

З 6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З 7. этические принципы общения;

З 8. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

З 9. приемы саморегуляции в процессе общения

Формой аттестации по учебной дисциплине является *дифференцированный зачет.*

**1 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

В результате аттестации по учебной дисциплине Психология общения осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения: умения, знания** | **Показатели оценки результата** | **Форма контроля и оценивания** |
| **Умения** |  |  |
| Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. | Оценка результатов выполнения самостоятельных работ. Наблюдение |
| Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | Оценка результатов выполнения самостоятельных работ творческого характера. Наблюдение |
| **Знания** |  |  |
| Взаимосвязь общения и деятельности; | характеризует взаимосвязь общения и деятельности; | Устный и письменный опрос;  оценка результатов выполнения самостоятельных работ творческого характера. |
| Цели, функции, виды и уровни общения; | знает цели, функции, виды и уровни общения; | Устный и письменный опрос; |
| Роли и ролевые ожидания в общении | характеризует роли и ролевые ожидания в общении | Письменный опрос; |
| Виды социальных взаимодействий; | знает виды социальных взаимодействий; | Устный и письменный опрос;  оценка результатов выполнения самостоятельных работ творческого характера. |
| Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | владеет техниками и приемами общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | Устный и письменный опрос;  оценка результатов выполнения самостоятельных работ творческого характера. |
| Этические принципы общения; | характеризует этические принципы общения; | Устный и письменный опрос;  оценка результатов выполнения самостоятельных работ творческого характера. |
| Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | характеризует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | Устный и письменный опрос;  оценка результатов выполнения самостоятельных работ творческого характера. |
| Приемы саморегуляции в процессе общения. | владеет приемами саморегуляции в процессе общения. | Устный опрос |

**2 Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины:**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело по дисциплине Психология общения, направленные на формирование общих компетенций.

**2.1 Типовые задания для текущего контроля знаний**

**Вариант 1**

1. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения: а) межличностного; б) профессионального; в) делового; г) служебного

2. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям – это: а) антипатия; б) симпатия; в) телепатия; г) эмпатия.

3.Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь – это: а) беседа; б) диалог; в) спор; г) разговор

4.Общение, с использование телефона, компьютера, факса, называется: а) деловым; б) неформальным; в) контактным; г) дистантным.

5.Формами делового общения являются: а) публичные выступления; б) игра; в) совещание; г) разговор.

6.Невербальные средства общения – это: а) язык; б) взгляд; в) речь; г) слово

7.Стиль управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется: а) авторитарным; б) либеральным; в) ритуальным; г) демократическим.

8.Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется: а) либеральным; б) гуманистическим; в) манипулятивным; г) демократическим

9.Выделите вид общения по содержанию: а) биологическое; б) деятельностное; в) социальное; г) непосредственное

10.Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется: а) коммуникативный: б) интерактивной; в) перцептивной

11.Стиль общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется: а) общение на основе дружеских отношений; б) общение на основе заигрывания; в) общение – дистанция.

12.Нарушение речи: а) экспрессивность; б) последовательность; в) персеверация.

13. Требование к речи: а) логорея; б) нормативность; в) резонерство.

14. Согласны ли вы с определением: Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания. а) да; б) нет.

15.Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются: а) авторитет; б) внушение; в) активность;

16. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему…?», «Что случится, если …?» являются: а) провокационными; б) некорректными; в) открытыми; г) закрытыми. 17.Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется: а) критическим; б) эмпатическим; в) нерефлексивным

18. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется: а) расспрашиванием; б) перефразированием; в) резюмированием.

19.Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется: а) заражение; б) убеждение; в) подражание; г) внушение.

20 Вид выслушивания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется: а) активным; б) внимательным; в) гармоничным; г) пассивным.

21.Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются: а) безразличными; б) неопределенными; в) гармоничными; г) противоречивыми.

22. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это: а) стереотипизация; б) каузальная атрибуция; в) аттракция; г) эмпатия

23.Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия. А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств. В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека. Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

24. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению? а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями; б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему; в) партнер слышит только то, что хочет услышать; г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить; д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

25. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию? 1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника. 2.Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции). 3.Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями. 4.Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

26. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем партнера — это прием: а) «золотые слова»; б) «зеркало отношений»; в) «терпеливый слушатель»

27. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»: а) выяснение; б) перефразирование; в) резюмирование; г) отражение чувств.

**Вариант 2**

1.Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения: а) межличностного; б) профессионального; в) неформального; г) неофициального

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает: а) образование; б) социальный статус; в) внешний вид; г) возраст; д) манера поведения; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется: а) «эффектом ореола»; б) «эффектом проекции»; в) «эффект первичности и новизны»

4. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения? A. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания. Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст». B. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

5.Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»: а) коммуникативная сторона общения; б) интерактивная сторона общения; в) перцептивная сторона общения

6.Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются: а) противоречивыми; б) безразличными; в) неопределенными; г)конфликтными

7.Кинесика изучает: а) прикосновения в процессе общения; б) внешние проявления человека; в) расположение собеседников в пространстве.

8. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это: а) антипатия; б) симпатия; в) телепатия; г) эмпатия.

9.Формами делового общения являются: а) переговоры; б) конфликт; в) разногласие; г) разговор. 10.Вербальные средства общения – это: а) мимика; б) жесты; в) слова; г) позы.

11.Стиль управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется: а) авторитарным; б) либеральным; в) ритуальным; г) демократическим

12.Общение, при котором партнер – атрибут, его индивидуальные особенности не важны называется а) манипулятивным б) ритуальным в) гуманистическим г) либеральным

13.Виды общения по вовлеченности людей: а) непосредственное; б) монологическое; в) формальное; г) письменное.

14.Сторона общения, связанная с обменом информацией называется: а) коммуникативной; б) интерактивной; в) перцептивной

15.Стиль общения, при котором используются запреты и угрозы, называется: а) общение-дистанция; б) общение- устрашение; в) общение- заигрывание

16.Нарушение в речи: а) логоррея; б) логичность; в) нормативность

17. Требование к речи: а) персеверация; б) резонерство; в) экспрессивность

18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это: а) вежливость; б)дипломатичность; в)тактичность; г) предупредительность;

19.Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются: а) заражение; б) избегание; в) непонимание

20.Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько…?», «Какой…?», «Является…» называются: а) альтернативными; б) закрытыми; в) открытыми

21.Дистантное общение является видом: а) опосредованного (косвенного) общения; б) непосредственного (прямого) общения; в) невербального общения.

22. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется: а) расспрашивание; б) перефразирование; в) резюмирование

23.Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется: а) подражание; б) внушение; в) заражение; г) убеждение.

24.Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием: а) активным; б) пассивным; в) внимательным

25.Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения. A. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия. 24 Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств. B. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

26. Какие позиции педагога в процессе беседы с партнером способствуют эффективному общению: а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность; б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает; в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца; г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам партнера и его критическим замечаниям; д) сосредоточен на своих личных проблемах.

27. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию? 1.Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями. 2.Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

**2.2 Типовые задания для промежуточного контроля знаний**

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

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

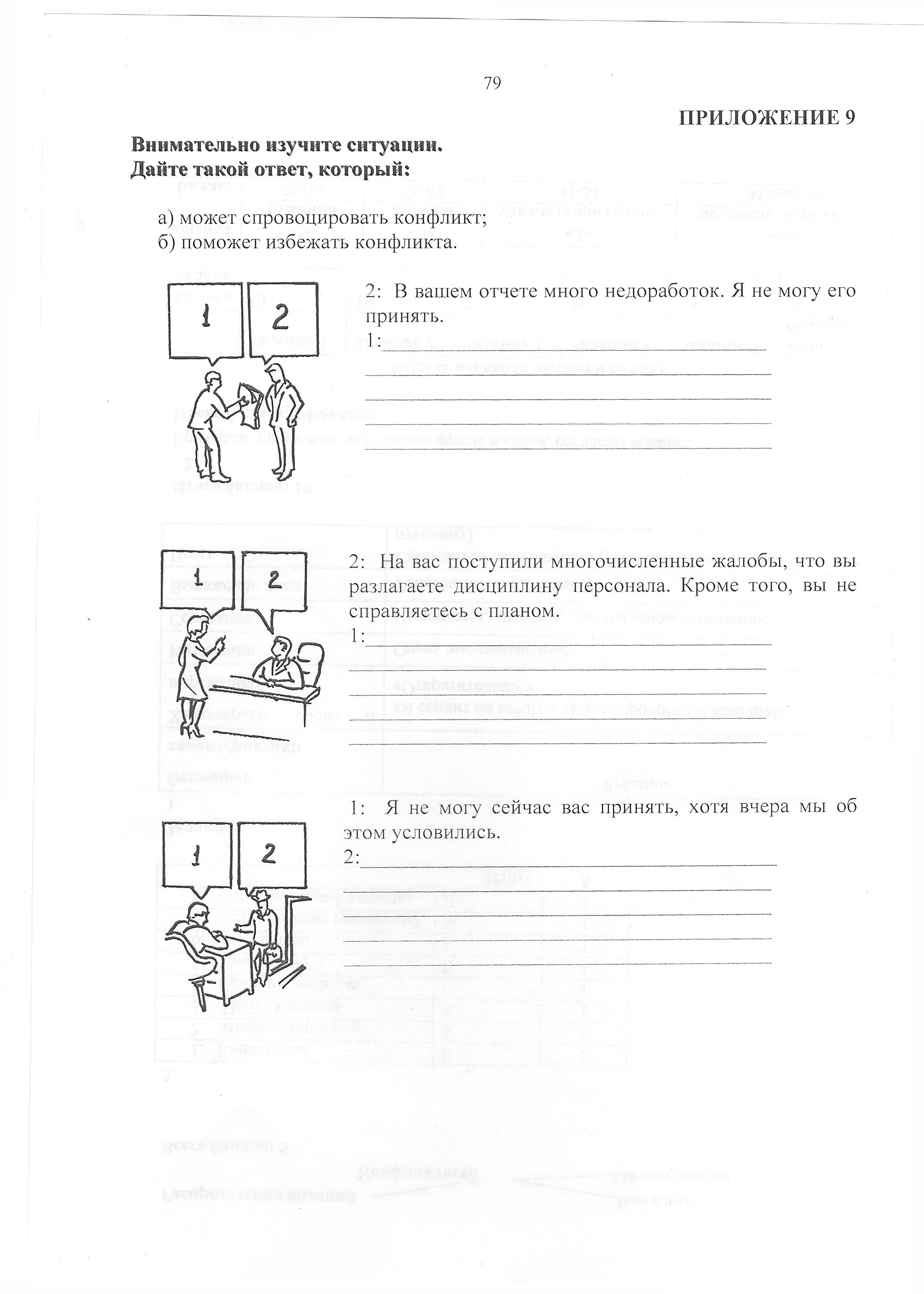
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| поза | мимика | жестикуляция | дистанция | интонация |
|  |  |  |  |  |

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
2. Может спровоцировать конфликт
3. Поможет избежать конфликта



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

**1:** ……………………....

1. 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.*

1. 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»*](http://www.autostat.ru/catalog/product/139/)*, 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*](http://www.autostat.ru/news/view/12270/) *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

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

а) духовное

б) примитивное

в) манипулятивное

г) деловое

1. 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

1. К вербальным средствам общения относится

а) речь

б) жесты

в) мимика

г) дистанции между собеседниками

1. Жесты, заменители слов или фраз в общении

а) регуляторы

б) эмблемы

в) иллюстраторы

г) адапторы

1. 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 |
| 1. Механизмы познания самого себя |
| В) Идентификация |
| 1. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению | Г) Эмпатия |
| Д) Аттракция |

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

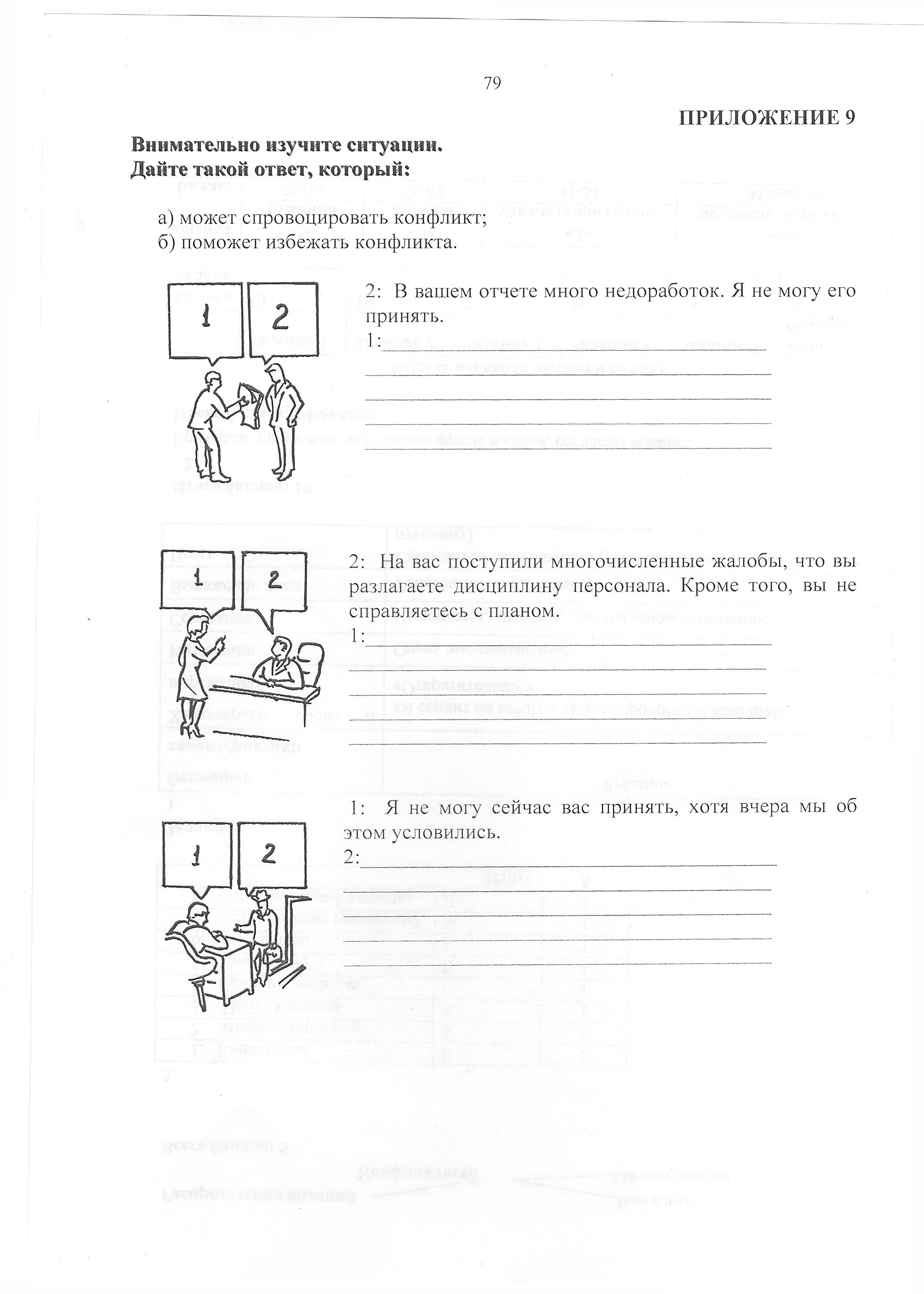
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| поза | мимика | жестикуляция | дистанция | интонация |
|  |  |  |  |  |

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
2. Может спровоцировать конфликт
3. Поможет избежать конфликта



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

**1:** ………………………..

1. 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*](http://motor.ru/news/2012/08/16/money/)*, 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, c 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

1. 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

1. Общение в определенном месте и на определенную тему

а) формально-ролевое

б) контакт масок

в) светское

г) примитивное

1. По видам речь бывает:

а) восклицательной

б) женской

в) эмоциональной

г) позитивной

1. Жесты, рисующие сообщения

а) регуляторы

б) эмблемы

в) иллюстраторы

г) адапторы

1. Позиция на равных при общении это позиция

а) родителя

б) ребенка

в) взрослого

1. 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  2. Перцептивная  3. Интерактивная | А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)  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*.*

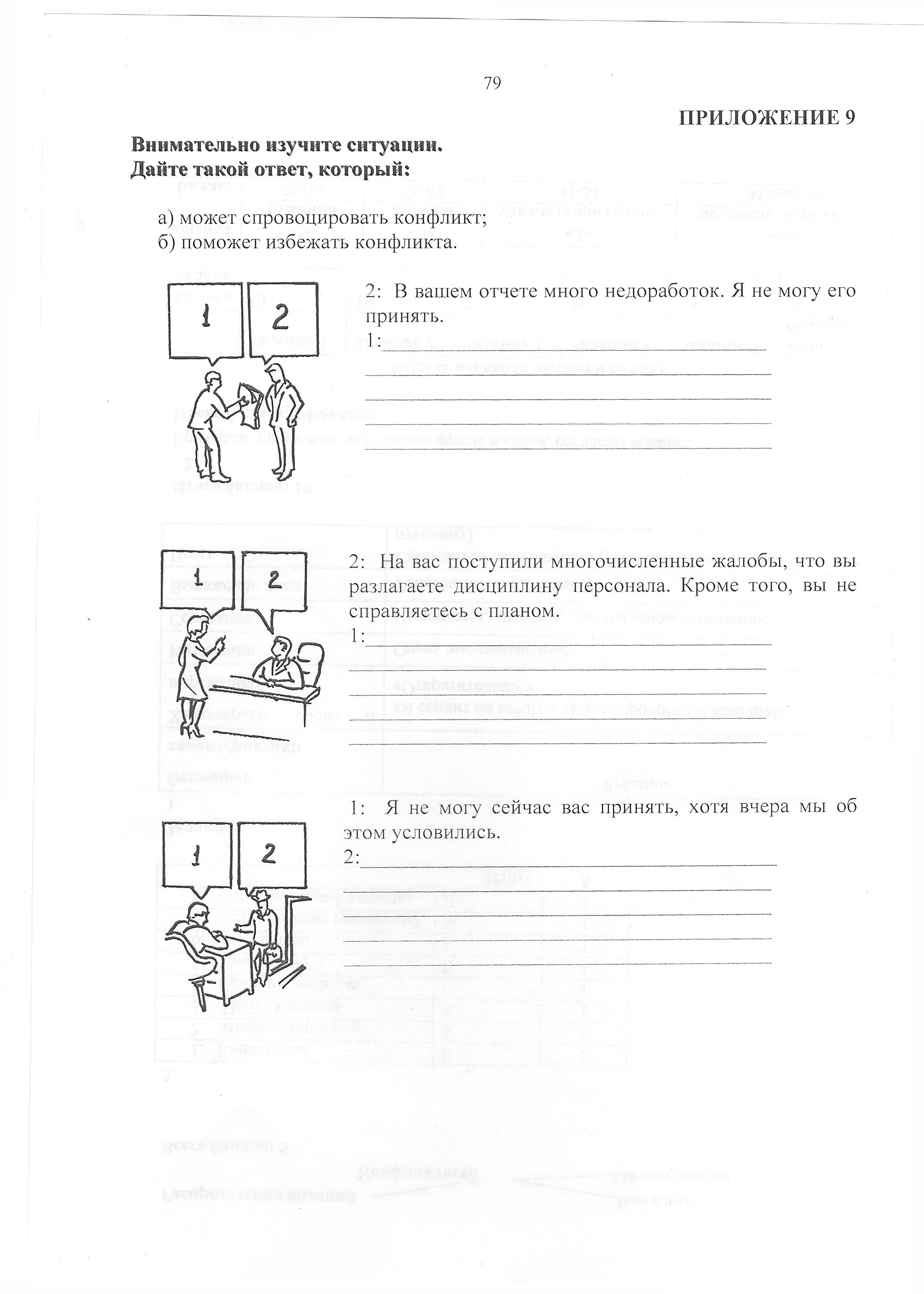
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| поза | мимика | жестикуляция | дистанция | интонация |
|  |  |  |  |  |

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
2. Может спровоцировать конфликт
3. Поможет избежать конфликта



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

**2:** ……………………………………..

1. 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».*

1. 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*](http://www.autostat.ru/tags/82/) *поставит новый* [*рекорд*](http://www.autostat.ru/news/view/1298)*. 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*](http://www.autostat.ru/tags/82/) *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*](http://www.autostat.ru/tags/82/) *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».*

**3. Структура контрольно-оценочных материалов для аттестации по учебной дисциплине**

Дифференцированный зачет проводится в виде выполнения заданий разного уровня сложности, построенных по принципу: от простого к сложному.

**3.1 Инструкция для обучающихся.**

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**
5. Соедините стрелками понятия и соответствующие им характеристики
6. Впишите в таблицу по категориям соответствующие номера диалогов.
7. **Выполните задание 4** **на решение производственных ситуаций**.
8. 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

1. Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ваш ответ на нее, используя механизмы критики.
2. **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.

**3.2 Информационное обеспечение**

раздаточный материал, учебное пособие.

**3.3 Условия аттестации**

Количество вариантов задания для экзаменующегося – 3.

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

Время выполнения задания – 1 час 30мин.

Оснащение: раздаточный материал.

**4. Эталоны ответов**

**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** | 1. **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** |

**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** |

**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 |
| 1. Перцептивная | В | 1 |
| 1. 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** |