

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.04 Психология общения
программы подготовки специалистов
среднего звена

26.02.02 Судостроение

Очная форма обучения

Владивосток 2024

Рабочая программа учебного предмета ОГСЭ.04 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 26.02.02 Судостроение, утвержденного приказом Минпросвещения России от 23.11.2020 N 659.

Разработчик: А.С. Дудолодова преподаватель Колледжа сервиса и дизайна

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от « 23 » май 2024 г.

Председатель ЦМК  *Шаповалова О.А.*
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПРОГРАММЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) входящей в состав укрупненной группы **26.00.00 Техника и технологии кораблестроения и водного транспорта**, по специальности **26.02.02 Судостроение**.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК. 03, ОК 04.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ОК, ПК	Умения
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами и руководством. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	уверенно пользоваться терминологией по психологии общения
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	понимать сущность и классификацию методов психологии, методов сбора эмпирических данных, сферу их применения для формирования способности использовать методы психологии в профессиональной деятельности
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	формулировать определения психических процессов, их функций, свойств, видов, личности, ее компонентов, деятельности, ее структурных компонентов, видов деятельности человека для формирования способности анализировать ситуации в межличностном общении
	Знания
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	о роли и месте психологии в современной научной картине мира
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения, роли и ролевые ожидания в общении
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	виды социальных взаимодействий, механизмы взаимопонимания в общении
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	причины, виды и способы разрешения конфликтов
ОК 01, ОК 03,	техники и приемы общения, правила слушания,

ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3	ведения беседы, убеждения, этические принципы общения
-------------------------------	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	64
в т.ч. в форме практической подготовки	
в т.ч.	
теоретическое обучение	22
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	нет
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	34
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	нет
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	нет
<i>Самостоятельная работа</i>	8
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)	ДЗ

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и форма организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1. Психология общения: история, структура и значение дисциплины	Всего часов по теме	2	
	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Психология как наука. История её возникновения и развития Структура психологической науки Коммуникативная деятельность – понятие, мотивы Значение психологии общения для разностороннего развития личности		
Тема 2. Общение как слагаемое взаимоотношений	Всего часов по теме	2	
	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Общение в системе межличностных и общественных отношений; Единство общения и деятельности; Структура общения; Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.		
Тема 3. Структура психологии общения	Всего часов по теме	6	
	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Система социальных отношений: производственные, правовые, нравственные, религиозные, политические, этнические, эстетические. Виды общения, обслуживающие систему социальных отношений: деловое, личностное; материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное и деятельностные. Субъекты общения Средства, потребности, мотивация и цели. Способы взаимодействия, взаимовлияния и отражения влияний в процессе общения		
	В том числе практических занятий		

	№ 1 Методы защиты от манипуляции	4	
Тема 4. Многообразие процесса общения	Всего часов по теме	6	
	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Типы общения: монологическое – императивное, манипулятивное; диалогическое. Стили общения: официально-деловой, научный, публицистический, разговорно-бытовой. Функции общения: прагматическая, формирования и развития, подтверждения, объединения-разъединения людей, организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностная		
	В том числе практических занятий		
	№ 2 Техники ведения партнерской беседы	4	
Тема 5. Психология воздействия в общении	Всего часов по теме	6	
	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Убеждение как психологическое воздействие на сознание людей, в том числе на собственное сознание: самоприказы. Внушение (суггестия) как способ психологического воздействия, основанный на некритическом восприятии информации, содержащее готовые выводы. Заражение как бессознательная невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям. Подражание как воспроизведение индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения		
	В том числе практических занятий	4	
	№ 3 Способы убеждения, связанные с воздействием слова	4	
Тема 6. Роль и ролевые ожидания	Всего часов по теме	6	
	Содержание учебного материала:	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Социальные роли. Множественность ролевых позиций человека. Ролевые ожидания. Социальный контроль ролей. Такт и бестактность как результат соответствия или несоответствия поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга		
	В том числе практических занятий		
	№ 4 Анализ личностных особенностей с учетом социальных ролей.	4	

Тема 7. Конфликтное общение	Всего часов по теме	6	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Содержание учебного материала:	2	
	Понятие конфликта. Структура конфликта: предмет, мотивы, стороны, позиции конфликтующих сторон, конфликтные действия, исходы конфликтных действий. Типы социального конфликта, классифицируемые по месту локализации, по его результатам. Типы (манеры) поведения участников: соперничество, избегание или игнорирование, приспособление, компромисс, сотрудничество. Толерантность. Способы разрешения конфликтов. Структура конфликтного эпизода. Практические действия для разрешения конфликтной ситуации.		
	В том числе практических занятий		
	№ 5 Анализ конфликтных ситуаций	4	
Тема 8. Профессиональное общение	Всего часов по теме	6	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Содержание учебного материала:	2	
	Проблема культуры в становлении профессионального общения Технология ведения беседы. Характеристика профессионального общения. Признаки профессионального общения. Установление психологического контакта		
	В том числе практических занятий		
№ 6. Основы профессионального общения (ролевые игры)	4		
Тема 9. Культура общения	Всего часов по теме	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Содержание учебного материала:	2	
	Значимость этических норм. Деловой этикет – путь к успеху. Терминология этикета: этика, мораль, этикет, манеры. Культура поведения личности. Правила хорошего тона в повседневном общении. Речевые нормы. Репутация, пути ее формирования		
Тема 10. Основные элементы коммуникации	Всего часов по теме	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	Содержание учебного материала:	2	
	Определение элементов коммуникаций Коммуникативная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения		

	Коммуникативные способности как слагаемое общей культуры человека Способы развития коммуникативных способностей		
Тема 11. Виды, правила и техники слушания.	Всего часов по теме	5	
	Содержание учебного материала:		
	1. Что такое осознанное слушание 2. Виды слушания. Типичные ошибки слушания. Правила слушания	2	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	В том числе практических занятий	3	
	№ 7. Отработка приемов эффективного слушания	3	
Тема 12. Развитие личности	Всего часов по теме	3	
	Содержание учебного материала		
	Предпосылки и основание развития личности: индивидуальные свойства человека, совместная деятельность, образ жизни. Ориентации исследования развития личности: биогенетическая, социогенетическая и персоногенетическая ориентации. Представление о формировании личности в концепции А.Н. Леонтьева («первое» и «второе» рождение личности). Представления А.В. Петровского о «рождении» и развитии личности. Культурно-историческая концепция развития личности. Понятия социальной ситуации развития, возрастных новообразований, ведущей деятельности и «зоны ближайшего развития» в концепции Л.С. Выготского. Периодизация развития личности Д.Б. Эльконина. Этапы формирования личности в онтогенезе по работам Л.И. Божович. Эволюционные и кризисные формы развития и их роль в становлении личности. Среда и наследственность в развитии личности. Натуральные и культурные ряды развития личности в онтогенезе (Л.С.Выготский). Концепция двойной детерминации развития личности. Индивидуальность личности и ее жизненный путь. Биографический метод исследования личности. Общая характеристика индивидуальности. Самоактуализация, самореализация и персонализация. Выход личности за пределы самой себя (трансценденция). Личность и творчество. Внутренний мир индивидуальности. «Я-концепция» и проблема идентичности личности. Модальности «Я». Образ «Я». Основные компоненты образа «Я». Психологические критерии зрелой личности. Зрелость личности и личностный	1	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3

	застой. Жизненные стратегии и жизненная позиция личности. Организация личностью времени своей жизни.		
	В том числе практических занятий	2	
	№ 8 Психологические критерии зрелой личности		
Тема 13. Психологические факторы семейного благополучия	Всего часов по теме	3	
	Содержание учебного материала:	1	
	Основные критерии психологического благополучия семьи. Факторы, положительно влияющие на супружеские детско-родительские отношения. Коммуникативная культура и межличностное общение в семье. Супружеское согласие и успешное родительство как детерминанты семейного благополучия. Классификация семейных конфликтов. Успешное разрешение конфликтных ситуаций как фактор благополучия семьи. Психологическая диагностика и коррекция семейных конфликтов		ОК 01, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
	В том числе практических занятий	2	
	№ 9 Психологические факторы семейного благополучия		
Самостоятельная работа		9	
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)		ДЗ	
Всего:		64	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета – «Социально-экономических дисциплин»; лаборатории - «не предусмотрено», мастерские – «не предусмотрено»

Оборудование учебного кабинета и технические средства обучения: количество посадочных мест – 30 шт.,

стол для преподавателя 1 шт., стул для преподавателя 1 шт., шкаф стеклянный 1шт.,

ноутбук Acer Aspire E1-531 1шт., проектор Panasonic 1 шт.,

звуковые колонки Microlab 2.0 solo4c 1 шт.,

экран 1 шт., доска маркерная меловая комбинированная 1 шт., дидактические пособия.

ПО: 1. Windows 8.1 (профессиональная лицензия № 45829305, бессрочно);

2. MS Office 2010 pro (лицензия № 48958910, № 47774898 , бессрочно);

3. FBreader (свободное); 4. WinDJwiev (свободное); 5. Google Chrome, (свободное)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы:

3.2.1. Обязательные печатные издания:

1. Гуревич, П. С. Психология личности : учебник [для студентов вузов и колледжей] / П. С. Гуревич. - 2-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2015.

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Юрайт, 2019. — 437 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433403> (дата обращения: 11.02.2020).

3. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.:Юрайт, 2019. — 193 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430170> (дата обращения: 11.02.2020)..

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/987198> (дата обращения: 11.02.2020)

2. Морозюк, С. Н. Психология личности. Психология характера : учебное пособие для академического бакалавриата / С. Н. Морозюк. — М.: Юрайт, 2019. — 217 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441843> (дата обращения: 11.02.2020).

3. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - 2-е изд. - Ростов н/Д. : Феникс, 2017

3.2.3. Интернет-ресурсы:

- <http://claw.ru/> - Образовательный портал.

- <http://ru.wikipedia.org/> - Свободная энциклопедия.

- <http://msdn.microsoft.com/ru-ru/gg638594> - Каталог библиотеки учебных курсов.

- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования: <http://window.edu.ru>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами и руководством. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p>	<p>Стремление ясно, логично и точно излагать свою точку зрения. Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач Проявление коммуникативной компетентности, навыков сотрудничества</p>	<p>Выполнение практических заданий и упражнений, проведение самодиагностики на основе диагностического инструментария и анализ полученных результатов, использование техник и приемов эффективного общения</p>
<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>Стремление ясно, логично и точно излагать свою точку зрения. Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач Проявление коммуникативной компетентности, навыков сотрудничества</p>	<p>Выполнение практических заданий и упражнений, проведение самодиагностики на основе диагностического инструментария и анализ полученных результатов, использование техник и приемов эффективного общения Зачет</p>
<p>Умение уверенно пользоваться терминологией по психологии</p>	<p>Проявление коммуникативной компетентности, навыков сотрудничества. Стремление к достижению взаимопонимания и сотрудничества в процессе диалога.</p>	
<p>Умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>Стремление ясно, логично и точно излагать свою точку зрения. Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач Проявление коммуникативной компетентности, навыков сотрудничества</p>	
<p>Умение классифицировать методы психологии, методы сбора эмпирических данных, сферу их применения для формирования способности использовать методы психологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Стремление ясно, логично и точно излагать свою точку зрения. Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач Проявление коммуникативной компетентности, навыков сотрудничества. Стремление к достижению взаимопонимания и сотрудничества в процессе диалога.</p>	<p>Выполнение практических заданий и упражнений, проведение самодиагностики на основе диагностического инструментария и анализ полученных результатов, решение ситуационных задач и нахождение способов и моделей поведения</p>

<p>Умение формулировать определения психических процессов, их функций, свойств, видов, личности, ее компонентов, деятельности, ее структурных компонентов, видов деятельности человека для формирования способности анализировать ситуации в межличностном общении</p>	<p>Стремление ясно, логично и точно излагать свою точку зрения. Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач Проявление коммуникативной компетентности, навыков сотрудничества</p>	<p>Выполнение практических заданий и упражнений, проведение самодиагностики на основе диагностического инструментария и анализ полученных результатов, использование техник и приемов эффективного общения</p>
<p>Знание о роли и месте психологии в современной научной картине мира</p>	<p>Проявление профессиональной компетентности. Ведение правильного и эффективного общения с учётом цели общения, особенностей темперамента личности. Соблюдение правил общения в разных жизненных ситуациях. Соблюдение требований культуры речи. Ведение диалога. Соблюдение правил выхода из конфликтных ситуаций</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении и защите результатов практических занятий, выполнении домашних работ, тестирования и других видов текущего контроля. Наблюдение и оценка решения ситуационных заданий по определению позиционных ролей при общении и конфликтности или бесконфликтности общения Проведение</p>
<p>Знание о взаимосвязи общения и деятельности; целей, функции, виды и уровни общения</p>	<p>Проявление профессиональной компетентности. Ведение правильного и эффективного общения с учётом цели общения, особенностей темперамента личности. Соблюдение правил общения в разных жизненных ситуациях. Соблюдение требований культуры речи. Ведение диалога. Соблюдение правил выхода из конфликтных ситуаций</p>	<p>самодиагностики на основе диагностического инструментария и анализ полученных результатов</p>
<p>Знание видов социального взаимодействия, механизмы взаимопонимания в общении</p>	<p>Проявление профессиональной компетентности. Ведение правильного и эффективного общения с учётом цели общения, особенностей темперамента личности. Соблюдение правил общения в разных жизненных ситуациях. Соблюдение требований культуры речи. Ведение диалога. Соблюдение правил выхода из конфликтных ситуаций</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении и защите результатов практических занятий, выполнении домашних работ, тестирования и других видов текущего контроля. Наблюдение и оценка решения ситуационных заданий по определению позиционных ролей при</p>

<p>Знание техник и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, этические принципы общения</p>	<p>Проявление профессиональной компетентности. Ведение правильного и эффективного общения с учётом цели общения, особенностей темперамента личности. Соблюдение правил общения в разных жизненных ситуациях. Соблюдение требований культуры речи. Ведение диалога. Соблюдение правил выхода из конфликтных ситуаций</p>	<p>общении и конфликтности или бесконфликтности общения Проведение самодиагностики на основе диагностического инструментария и анализ полученных результатов Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении и защите результатов практических занятий, выполнении домашних работ, тестирования и других видов текущего контроля.</p>
<p>Знания причины, видов и способов разрешения конфликтов</p>	<p>Проявление профессиональной компетентности. Ведение правильного и эффективного общения с учётом цели общения, особенностей темперамента личности. Соблюдение правил общения в разных жизненных ситуациях. Соблюдение требований культуры речи. Ведение диалога. Соблюдение правил выхода из конфликтных ситуаций</p>	<p>Наблюдение и оценка решения ситуационных заданий по определению позиционных ролей при общении и конфликтности или бесконфликтности общения Проведение самодиагностики на основе диагностического инструментария и анализ полученных результатов Промежуточная аттестация</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации по дисциплине

ОГСЭ 04. Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 26.02.02 Судостроение

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2024

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 04. Психология общения.

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 26.02.02. Судостроение;
- рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ 04. Психология общения.
- формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

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, поправка 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.

Проанализируйте возможный диалог по предложенной картинке.

Сформулируйте два варианта ответа одного из собеседников таким образом, чтобы:

А) спровоцировать конфликт

Б) избежать конфликт

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

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. Стил ь 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. Мамасказала: «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:

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.

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%.

Вариант 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
 8. 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
 9. 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	A) 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. Мамасказала: «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 получают 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 поддержанные 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 поддержанных автомобилей.

Вариант 3

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
3. По видам речь бывает:
- а) восклицательной;
 - б) женской
 - в) эмоциональной;
 - г) позитивной
4. Жесты, рисующие сообщения
- а) регуляторы;
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
5. Позиция на равных при общении это позиция:
- а) родителя;
 - б) ребенка;
 - в) взрослого
6. Соперничество это
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
7. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта:
- а) конфликтоген;
 - б) инцидент;
 - в) конфликтная ситуация
8. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
9. 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

- А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
1. Коммуникативная
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, жестикация, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикация	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. Мамасказала: «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»

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

у 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 полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что

сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

2. 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».

Время на подготовку и выполнение:

подготовка 5 мин.;

выполнение 1 час 10 мин.;

оформление и сдача 15 мин.; всего 1

час 30 мин.

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

$K = KC + I$ – 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
Вариант 2**

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

$$K = KФГ1 + KФГ2 + KФГ3 + \dots + KФГn$$

(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

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

**3. Правильный ответ-3
балла Итого по заданию 4
– 11 баллов**

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
2 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+.....КСп – 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