

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Погребная Ярослава Адольфовна
Должность: Директор
Дата подписания: 17.12.2024 15:48:43
Уникальный программный ключ:
df3b41101d3b2b77a07bf7ecfceb4c437367e6f2

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Налоговый колледж»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины**

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация выпускника: программист

Образовательная программа на базе среднего общего образования
Образовательная программа на базе основного общего образования

Формы обучения: очная

Москва 2024

Фонд оценочных средств учебной дисциплины составлен на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1547 (с изменениями и дополнениями)

Автор: Ложникова Т.В.

Фонд оценочных средств обсужден на заседании ПЦК Общих гуманитарных и социально-экономических, математических и общих естественнонаучных дисциплин.

Протокол № 05 от 24.05.2024

СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора по УМР
Ложникова Т.В.
24.05.2024

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ	5
3.	ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3.1	Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам	8
3.2	Оценочные средства для текущего контроля	9
3.3	Оценочные средства для промежуточной аттестации	10
4.	КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	19

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений, обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС СПО по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование (квалификация - программист).

Рабочей программой учебной дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

1) ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

2) ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

3) ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

4) ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

5) ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих знаний, умений, практического опыта, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций.

Результаты обучения: знания, умения, практический опыт	Формируемые компетенции
Знать:	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
31 – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	
32 – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	
33 – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	
34 – методы работы в профессиональной и смежных сферах;	
35 – структуру плана для решения задач;	
36 – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	
Уметь:	
У1 – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	
У2 – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	
У3 – определять этапы решения задачи;	
У4 – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	
У5 – составлять план действия;	
У6 – определять необходимые ресурсы;	
У7 – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	
У8 – реализовывать составленный план;	
У9 – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	
Знать:	ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
31 – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;	
32 – приемы структурирования информации;	
33 – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;	
34 – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.	
Уметь:	
У1 – определять задачи для поиска информации;	
У2 – определять необходимые источники информации;	
У3 – планировать процесс поиска;	
У4 – структурировать получаемую информацию;	
У5 – выделять наиболее значимое в перечне информации;	

У6 – оценивать практическую значимость результатов поиска;	
У7 – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	
У8 – использовать современное программное обеспечение;	
У9 – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	
Знать:	
З1 – содержание актуальной нормативно-правовой документации;	
З2 – современная научная и профессиональная терминология;	
З3 – возможные траектории профессионального развития и самообразования;	
З4 – основы предпринимательской деятельности;	
З5 – основы финансовой грамотности;	
З6 – правила разработки бизнес-планов;	
З7 – порядок выстраивания презентации;	
З8 – кредитные банковские продукты.	
Уметь:	
У1 – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	
У2 – применять современную научную профессиональную терминологию;	
У3 – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;	
У4 – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;	
У5 – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	
У6 – оформлять бизнес-план;	
У7 – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;	
У8 – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;	
У9 – презентовать бизнес-идею;	
У10 – определять источники финансирования.	
Знать:	
З1 – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	
З2 – основы проектной деятельности.	
Уметь:	
У1 – организовывать работу коллектива и команды;	
У2 – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	
Знать:	
З1 – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	
З2 – значимость профессиональной деятельности по	
	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
	ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
	ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать

профессии (специальности);	осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ЗЗ – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.	
Уметь:	
У1 – описывать значимость своей специальности; У2 – применять стандарты антикоррупционного поведения.	

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам

Предметом оценки служат знания, умения и практический опыт, предусмотренные ФГОС СПО, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам

Таблица 2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые компетенции/ знания/ умения/ практический опыт	Форма контроля	Проверяемые компетенции/ знания/ умения/ практический опыт
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	Устный опрос; Защита рефератов	ОК 01: 31, 32, 33, 34, 35, 36, У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9; ОК 02: 31, 32, 33, 34, У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9; ОК 03: 31-38, У1-10; ОК 04: 31, 32, У1, У2; ОК 06: 31-33, У1-У2.	Дифференцированный зачет	ОК 01: 31, 32, 33, 34, 35, 36, У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9; ОК 02: 31, 32, 33, 34, У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9; ОК 03: 31-38, У1-10; ОК 04: 31, 32, У1, У2; ОК 06: 31-33, У1-У2.
Тема 1.2. Классификация общения				
Тема 1.3. Средства общения				
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)				
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)				
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)				
Тема 1.7. Техники активного слушания				
Тема 2.1. Деловое общение				
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении				
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности				
Тема 2.4. Деловые переговоры				
Тема 3.1. Конфликт его сущность				
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации				
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении				
Тема 3.4. Стресс и его особенности				

3.2. Оценочные средства для текущего контроля

Темы для устного опроса

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.
3. Виды общения. Структура общения. Функции общения.
4. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.
5. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.
6. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.
7. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
8. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
9. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.
10. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
11. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.
12. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
13. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.
14. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
16. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.
17. Стресс и его характеристика.
18. Консультация. Профилактика стрессов в деловом общении».

Темы рефератов

1. Общение – основа человеческого бытия.
2. Классификация общения.
3. Средства общения.
4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
7. Техники активного слушания.
8. Деловое общение.
9. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.
10. Этикет в профессиональной деятельности.
11. Деловые переговоры.
12. Конфликт его сущность.
13. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
14. Конфликты в деловом общении.
15. Стресс и его особенности.

3.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации

Тестовые задания для проведения дифференцированного зачета

Вариант №1

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) эффекторы
 - 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

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

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

3. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»

4. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги.

5. 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.

6. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.

7. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам.

8. Он идёт к окну и закрывает его.

9. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

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

11. 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:

А. Может спровоцировать конфликт В. Поможет избежать конфликта

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



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. 1 (роанализируйте 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) адаптеры

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) конфронтация

Задание 2.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнеси те к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

1. Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция
2. Механизмы познания самого себя	Б) Рефлексия

	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

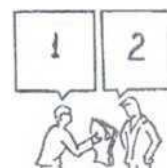
2. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
3. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
4. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
5. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно,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

2. 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.

Выполни те 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.

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

4. По видам речь бывает:

- а) восклицательной
- б) женской
- в) эмоциональной
- г) позитивной

5. Жесты, рисующие сообщения

- а) регуляторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) адаптеры

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. Стил ь 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) фасилитация
- в) аттракция
- г) 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

2. Коммуникативная	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.
3. Перцептивная	
4. Интерактивная	

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 производные ситуации.

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

	1	2
--	---	---
 2. Может спровоцировать конфликт
 3. Поможет избежать конфликта
- 1:** Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.
2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.
- А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.*
- Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в 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».*
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».

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Для обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования применяется пятибалльная шкала знаний, умений, практического опыта.

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
пятибалльная	зачет	
«Отлично» - 5 баллов	зачет	<p>Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует глубокое и прочное освоение материала; – исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; – правильно формирует определения; – демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; – умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 балла	зачет	<p>Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; – достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; – демонстрирует умения ориентироваться в нормативно-правовой литературе; – умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 балла	Зачтено	<p>Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует общее знание изучаемого материала; – испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы; – знает основную рекомендуемую литературу; – умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 балла	Не зачтено	<p>Ставится в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> – незнания значительной части программного материала; – не владения понятийным аппаратом дисциплины; – допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; – неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; – неумения делать выводы по излагаемому материалу.

Критерии оценки тестовых заданий

Процент выполненных тестовых заданий	Оценка
до 50%	неудовлетворительно
50-69%	удовлетворительно
70-84%	хорошо
85-100%	отлично