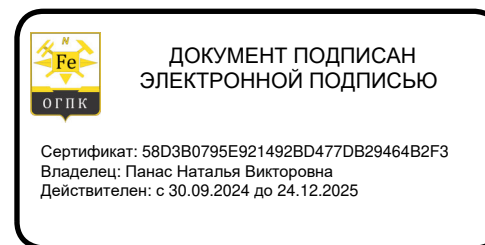


Министерство образования и науки Мурманской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Мурманской области  
«Оленегорский горнопромышленный колледж»

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ И.Р. Машнина  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

профессионального модуля

*ОГСЭ.03. Психология общения*

по специальности

*23.02.03 Техническое обслуживание  
и ремонт автомобильного транспорта*

2021

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии/специальности СПО 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта)

**РАЗРАБОТЧИК (-И):**

преподаватель ГАПОУ МО «ОГПК» (*Калиновская А.В.*)

**КОМПЛЕКТ КОС РАССМОТРЕН**

на заседании цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ (наименование ЦМК)

Протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Председатель \_\_\_\_\_  
подпись (инициалы, фамилия)

Комплект КОС рекомендован к переутверждению на \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ учебный год \_\_\_\_\_

с изменениями без изменений)

(лист с внесенными изменениями прикладывается к рабочей программе).

## **КОМПЛЕКТ КОС РАССМОТРЕН**

на заседании цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ (наименование ЦМК)

Протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Председатель \_\_\_\_\_  
подпись (инициалы, фамилия)

## **Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств**

### **1.1. Результаты освоения программы учебной дисциплины подлежащие проверке**

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения».

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта» следующими умениями, знаниями, общими компетенциями:

**Умения:**

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

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

**Знания:**

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.

**Общие компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

В результате оценки осуществляется проверка следующих объектов:

Таблица 1. Комплексная оценка результатов освоения профессионального модуля

Объекты оценивания	Показатели	Форма контроля и оценивания
У 1	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности	Ответы на вопросы во фронтальной беседе, устный опрос, выполнение самодиагностики ее анализ, активность участия в практических работах в форме тренинга, выполнение письменных практических работ.
У 2	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции	Ответы на вопросы во фронтальной беседе, устный опрос, выполнение самодиагностики ее анализ, активность участия в практических работах в форме тренинга, выполнение письменных практических работ.
З 1	Понимает и определяет влияние и взаимосвязь общения и деятельности	Ответы на вопросы во фронтальной беседе, устный опрос, выполнение самодиагностики ее анализ, активность участия в практических работах в форме тренинга, выполнение письменных практических работ.
З 2	Формулирует цели общения, Определяет функции и уровни общения	Ответы на вопросы во фронтальной беседе, устный опрос, выполнение самодиагностики ее анализ, активность участия в

	Дает характеристику видам общения	практических работах в форме тренинга, выполнение письменных практических работ.
3 8	Понимает и объясняет сущность транзактного анализа Понимает и отличает ролевые позиции при общении, Правильно распределяет позиции для эффективного общения	Ответы на вопросы во фронтальной беседе, устный опрос, выполнение самодиагностики ее анализ, активность участия в практических работах в форме тренинга, выполнение письменных практических работ.
3 4	Знает основные классификации взаимодействий Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль Определяет манипуляцию, владеет способами защиты	Ответы на вопросы во фронтальной беседе, устный опрос, выполнение самодиагностики ее анализ, активность участия в практических работах в форме тренинга, выполнение письменных практических работ.
3 5	Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении	Ответы на вопросы во фронтальной беседе, устный опрос, выполнение самодиагностики ее анализ, активность участия в практических работах в форме тренинга, выполнение письменных практических работ.
3 6	Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание Соблюдает правила ведения беседы Владеет приемами убеждения, Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности	Ответы на вопросы во фронтальной беседе, устный опрос, выполнение самодиагностики ее анализ, активность участия в практических работах в форме тренинга, выполнение письменных практических работ.

Комплексная проверка личных, метапредметных и предметных результатов обучения, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций осуществляется в форме текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной (итоговой) аттестации по дисциплине.



Текущий контроль осуществляется преподавателями систематически при проведении учебных занятий. Формой итоговой аттестации по учебной дисциплине является зачет с оценкой.

**3. Оценка освоения учебной дисциплины по профессии 23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта» Таблица 2. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины «Психология общения» по темам (разделам)**

[illegible]



## **Контрольно-измерительные материалы для организации и проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине**

### **Практическая работа № 1.**

**Тест «Ваш стиль делового общения»**

**Цель:** определение стиля делового общения.

**Инструкция.** Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары необходимо выбрать одно: то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведённых ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.д.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на своё поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я всё время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование – ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Я полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

42. Я основываю свои действия на наблюдении и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими, вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую своё воображение настолько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить два к двум.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Я люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

**Обработка результатов.** Подсчитайте количество совпавших ответов по каждой шкале (количество совпадений равняется количеству баллов по шкале):

**Стиль 1:** 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79;

**Стиль 2:** 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78;

**Стиль 3:** 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80;

**Стиль 4:** 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (сумма баллов по каждому из стилей не может превышать 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по нескольким стилям – значит, они присущи вам в равной степени.

**Стиль 1 – ориентация на действия.** Для людей этого стиля характерно обсуждение: результатов, конкретных вопросов, поведения, продуктивности, эффективности, продвижения вперёд, ответственности, подтверждений, опыта, препятствий, достижений, изменений, решений. Эти люди: прагматичны, прямолинейны, часто взволнованы, решительны, быстры (переключаются с одного вопроса на другой), энергичны (что порой составляет проблему для партнёра).

**Стиль 2 – ориентация на процесс.** Для людей этого стиля характерно обсуждение: фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, проверки, апробирования,

анализа, наблюдений, доказательств, деталей. Эти люди: ориентированы на систематичность, последовательность, причинно-следственные связи, честны, многословны, мало эмоциональны, тщательны, методичны.

**Стиль 3 – ориентация на людей.** Для людей этого стиля характерно обсуждение: людей в целом, человеческих нужд, человеческих мотивов, работы в команде, проблем общения, чувств, «духа работы в команде», понимания, саморазвития, восприимчивости, осознанности, сотрудничества, убеждений, ценностей, ожиданий, отношений. Эти люди: спонтанные, сопереживающие, тёплые, психологически ориентированные, эмоциональные, восприимчивые, чувствительные.

**Стиль 4 – ориентация на людей.** Для людей этого стиля характерно обсуждение: концепций, нововведений, творческого подхода, возможностей, вероятностей, больших планов, различных вопросов, что происходит нового в данной области, взаимозависимости, новых путей, новых методов, улучшений, проблем, потенциала, альтернатив. Эти люди: с хорошим воображением, харизматичны, порой их сложно понимать, эгоцентричны, мало реалистичны, творчески настроены, полны идей, оказывают стимулирующее влияние на других.

**Как лучше строить деловое общение, если:**

1. *Ваш партнер принадлежит к людям стиля 1:* прежде всего, сконцентрируйте внимание на результатах сформулируйте заключение сразу после изложения позиции); сформулируйте ваши предложения (при этом не предлагайте слишком много альтернатив); будьте по возможности кратки; подчеркните практическую направленность ваших предложений; используйте визуальные средства (графики, схемы, таблицы и т.п.).

2. *Ваш партнер принадлежит к людям стиля 2:* будьте точны (опирайтесь на факты); в своём выступлении используйте следующий логический порядок: предыстория вопроса; современное его состояние; предполагаемый исход; разбейте ваши рекомендации на составные части; предлагая альтернативы, укажите положительные и отрицательные последствия их принятия; не торопите вашего партнера; упорядочите ваши предложения (1, 2, 3...).

3. *Ваш партнер принадлежит к людям стиля 3:* предварите деловые отношения небольшой беседой (не начинайте сразу разговор о деле); подчеркните связь между вашими предложениями и нуждами и проблемами людей; покажите как то, что вы предлагаете, работало в прошлом; укажите, что вас поддерживают (или поддерживали бы) все уважаемые люди; при деловой переписке используйте неформальный стиль.

4. *Ваш партнер принадлежит к людям стиля 4:* отведите достаточное время для обсуждений; не раздражайтесь, если ваш партнёр, вместо того чтобы обсуждать существо проблемы, «ходит вокруг да около»; в своём вступительном слове постарайтесь обозначить данную проблему в более широком концептуальном контексте; подчеркните уникальность вашей идеи или темы; в письменном обращении в самом начале постарайтесь выделить ключевые понятия, которые лежат в основе ваших идей и предложений. Начинайте с общих положений, а затем переходите к частностям.

Следует отметить, что идеального стиля делового общения не существует. Что же тогда означают полученные вами результаты? Они позволяют вам лучше понять себя: то, как вы строите деловое общение, на что больше обращаете внимание, на что – меньше. Если у вас очки распределились поровну между четырьмя стилями, то, скорее всего, вы склонны менять стили. Собеседнику может быть сложно с вами, так как трудно спрогнозировать ваши приоритеты в деловом общении.

## **Практическая работа № 2.**

### **Групповое взаимодействие.**

Принятие правил тренинга:

Правила тренинга:

- Быть активными в работе.
- Запрет на обсуждение за пределами группы.
- Быть откровенными в выражении чувств.
- Поддерживать друг друга.
- Подвести итоги после занятия.

### **Упражнение "Давайте познакомимся"**

Цель: возможность быстрее узнать друг друга и вступить в общение.

Встаньте в круг, передавайте друг другу мяч, называя имя того, к кому попадает мяч.

### **Упражнение "Приветствие"**

Цель: приветствие друг друга и заряд положительными эмоциями. Разделитесь на три группы: европейцы, японцы, африканцы. Поприветствуйте друг друга: европейцы пожимают руку, японцы кланяются, африканцы трутся ногами.

### **Упражнение "Времена года"**

Цель: Разрядка, знакомство, сплочение группы. Участники молча разбиваются на группы по временам года, соответственно дате рождения. Затем каждая группа пантомимически изображает свое время года, задача остальных - угадать какое.

### **Упражнение "Построится по..."**

Цель: Разрядка, сплочение группы. Осознание относительности любой системы оценки. Участники строятся в шеренгу по любому признаку (рост, вес, цвет волос, величина ладони, веселость, активность и т.д.) Важен комментарий ведущего по поводу разных систем оценки. Это может помочь осознать подростку первый он или последний - зависит не от него, а от оцениваемого критерия.

### **Упражнение "Поиск общего"**

Цель: Знакомство, внимание к личности другого и осознание проявлений своей личности. Группа делится на двойки, и два человека находят определенное количество общих признаков, затем двойки объединяются в четверки с той же целью и т.д. Ведущий по своему усмотрению может остановить процесс на четверках, восьмерках и т.д.

### **Упражнение "Пожелания"**

Цель: подкрепление положительных эмоций. Передайте мяч тому, кому хочется со словами: "Я желаю тебе..."

## **Практическая работа № 3. Развитие навыков диспута, умения убеждать.**

Упражнение «Выбор» (Е. Сидоренко).

Участникам дается задание. Нужно сесть таким образом, чтобы на месте ведущего оказался самый светловолосый человек, справа от него – более темноволосый и так далее по кругу, чтобы самый темноволосый оказался на стуле, который находится слева от ведущего. Во время упражнения не разрешается разговаривать. Стиль взаимоотношений в группе будет определяться в зависимости от того, как участники без слов будут советоваться друг с другом.

Упражнение «Выбор лидера».

Участники должны молча, с помощью мимики и жестов, договориться о том, кто будет лидером в группе. На это дается три минуты, после чего ведущий просит выбранного лидера поднять руку. При неудаче, игру можно повторить несколько раз.

Упражнение «Включенность в группу».

Ведущий просит участников задуматься над тем, насколько каждый из них включен в группу. Затем всем следует, молча встать и построиться в одну линию, чтобы у двери стоял человек, который чувствует себя максимально включенным в группу, а у противоположной стены – тот, кто чувствует себя абсолютно не включенным в группу. Все остальные должны расположиться по линии, соединяющей этих участников, не рядом, а друг за другом.

- вопросы для обсуждения: Кто чувствует себя наименее включенным в группу? Кто мешает, чувствовать себя включенным? Что вы можете сами сделать для того, чтобы почувствовать себя включенным? Каким образом вам могут помочь участники? В какой мере результат обсуждения показался неожиданным для вас?

Упражнение «Дискуссия».

Группа разбивается на тройки. В каждой тройке присутствует «глухонемой». Он ничего не слышит и не может говорить, но в его распоряжении зрение, мимика и пантомимика. Затем в группе есть «слепонемой». Но он может слышать и показывать. И «глухопаралитик». Он может видеть и говорить. Всей тройке предлагают задание: договориться о встрече в Москве, подарке имениннику, о том, в какой цвет покрасить забор, посоветовать новый только что просмотренный фильм. Рассказать о том, что встречается, с одной и той же девушкой, что и остальные.

- обсуждение упражнения.

Упражнение «Найди свое место».

Лучше проводить упражнение в полутемноте. Участникам предлагается без слов немного походить по тому помещению, в котором проходит встреча, присмотреться к нему, а затем занять то место, которое видится каждому наиболее комфортным: на полу, стуле, лицом к стене и т.д.

Затем предлагается осмотреть свою позицию с учетом размещения других людей и при желании поменять свое положение или обратиться к кому-то с просьбой переместиться в пространстве. Упражнение заканчивается, когда все заняли те места, которые им нравятся, и отказываются менять их по просьбе других участников. Затем обязательно проводится обсуждение. Расстояние обычно показывает, насколько близким ощущает себя человек с другими членами группы. Наиболее популярный член группы, скорее всего, окажется в центре.

Практическое занятие № 4. Самодиагностика.

### Тест Томаса.

**Инструкция:** В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

1.
  - А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
  - Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2.
  - А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
  - Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3.
  - А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
  - Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.
  - А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
  - Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5.
  - А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
  - Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6.
  - А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
  - Б. Я стараюсь добиться своего.
7.
  - А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
  - Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.
8.
  - А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
  - Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9.
  - А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
  - Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10.
  - А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
  - Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11.
  - А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
  - Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12.
  - А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
  - Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13.
  - А. Я предлагаю среднюю позицию.
  - Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14.
  - А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
  - Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15.
  - А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
  - Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16.
  - А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
  - Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17.
  - А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
  - Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18.
  - А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.



- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19.
- А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
  - Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- 20.
- А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
  - Б. Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
- 21.
- А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
  - Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- 22.
- А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
  - Б. Я отстаиваю свои желания.
- 23.
- А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
  - Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24.
- А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
  - Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
- 25.
- А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.
  - Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- 26.
- А. Я предлагаю среднюю позицию.
  - Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- 27.
- А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.
  - Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28.
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
  - Б. Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.
- 29.
- А. Я предлагаю среднюю позицию.
  - Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
- 30.
- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
  - Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

#### **Обработка результатов.**

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл.

#### **Ключ**

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

#### Интерпретация результатов.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

- **Соперничество:** наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- **Приспособление:** означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

- **Компромисс:** компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.
- **Уклонение (избегание):** для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей
- **Сотрудничество:** когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

## **Контрольная работа по теме «Общение как обмен информацией».**

### **Текст задания**

Количество вариантов контрольного задания: 3 варианта

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

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

### **Инструкция студентам:**

1. **Ознакомьтесь с заданием.**
2. **Выполните задание 1.** Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа. Правильный ответ может быть только один.
3. **Выполните задание 2.**
4. **Выполните задание 3 на соотнесение понятий и процессов**
  1. Соедините стрелками понятия и соответствующие им характеристики
  2. Впишите в таблицу по категориям соответствующие номера диалогов.
5. **Выполните задание 4 на решение производственных ситуаций.**
  1. Проанализируйте возможный диалог по предложенной картинке. Сформулируйте два варианта ответа одного из собеседников таким образом, чтобы:
    - А) спровоцировать конфликт
    - Б) избежать конфликт
  2. Определите и напишите к какому типу (А, Б, В) относятся конфликты в предложенных ситуациях.
 

Тип А – эскалация конфликтогенов

Тип Б – конфликтная ситуация +инцидент

Тип В – сумма конфликтных ситуаций
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
2. Пассивная защита	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
------	--------	--------------	-----------	-----------

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

#### Задание 4.

##### Решите производственные ситуации.

- По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
  - Может спровоцировать конфликт
  - 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%.

#### **2 вариант.**

##### **Задание 1**

##### **Выберите правильный ответ.**

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

- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) адапторы
- 6. Доминантная позиция в общении это позиция
  - а) родителя
  - б) ребенка
  - в) взрослого
- 7. Манипуляция это
  - а) открытое воздействие на партнера
  - б) скрытое воздействие на партнера
  - в) стремление победить сильного соперника
- 8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту
  - а) конфликтоген
  - б) инцидент
  - в) конфликтная ситуация
- 9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок
  - а) соперничество
  - б) компромисс
  - в) избегание
- 10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)
  - а) эмпатия
  - б) идентификация
  - в) рефлексия

### Задание 2.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

### Задание 3.

#### Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

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

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

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

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

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.

5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

#### **Задание 4.**

##### **Решите производственные ситуации.**

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

1. Может спровоцировать конфликт

2. Поможет избежать конфликта

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

1: .....

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

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

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

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

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

#### **Задание 5.**

##### **Выполните практическое задание**

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

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

*Как сообщает [Motor.Ru](http://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 подержанные иномарки, затем из бюджета субсидировались льготные кредиты на покупку новых машин (программа завершится в 2014 году), а после вступления России в ВТО будет введен утилизационный сбор, с более высокими ставками для импортируемых подержанных автомобилей.

### 3 вариант.

#### Задание 1.

**Выберите правильный ответ.**

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

- б) инцидент  
в) конфликтная ситуация
9. 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) идентификация  
в) рефлексия

### Задание 2.

Напишите третью формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

### Задание 3.

#### Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

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

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

## 2. Поможет избежать конфликта

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

2: .....

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

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

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

### 3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

#### Задание 5.

#### Выполните практическое задание

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

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

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

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

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

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

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

## **6.2. Время на подготовку и выполнение:**

подготовка 5 мин.;

выполнение 1 час 10 мин.;

оформление и сдача 15 мин.;

всего 1 час 30 мин.

## **. Контрольно-оценочные материалы для организации и проведения промежуточной (итоговой) аттестации по учебной дисциплине:**

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения». Предметом оценки являются личностные, метапредметные и предметные результаты обучения. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: зачет с оценкой.

## **Задания для организации и проведения промежуточной (итоговой) аттестации:**

**Задание 1. Ответьте на следующие вопросы.**

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
4. Какие — труднее всего? 5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

**Задание 2. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.**

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».
2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сцены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

**Задание 3.** В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по

выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

**Задание 4. Продолжите фразу:** Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), и ...

**Задание 5. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений: 1. Вы считаете, что мимика и жесты это –**

- а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) предательское проявление нашего самосознания;
- г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

**2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...**

- а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

**3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:** а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.

**4. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:** а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

**5. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...** а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.

**6. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его...** а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

**7. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него...** а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

**8. Большинство используемых жестов и поз...** а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

**Задание 6. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:**

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет

взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается.

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сынок (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что...».

**Задание 7. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты?**

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблучков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

**Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной (мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой запах духов выберете? Почему?**

### **Инструкция для обучающихся:**

Внимательно прочитайте задания. Выберите вариант ответа или дайте развернутый ответ на вопрос.

### **Литература для обучающихся:**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения (электронное учебное пособие - М.: ИНФРА-М, 2006. – 224 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 409с.

## 6. Лист согласования

Дополнения и изменения к комплекту КОС на \_\_\_\_\_ учебный год

Дополнения и изменения к комплекту КОС на \_\_\_\_\_ учебный год по дисциплине \_\_\_\_\_

В комплект КОС внесены следующие изменения:

---

---

---

---

Дополнения и изменения в комплекте КОС обсуждены на заседании цикловой комиссии \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. (протокол № \_\_\_\_\_).

Председатель ЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /