

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрено

на заседании педагогического совета
колледжа

23 апреля 2020 г.
протокол № 9

Директор колледжа _____



А.Э. Чечулин

Утверждено

советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

20 мая 2020 г.
протокол № 9



Д.А. Карх

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины

Психология общения

Наименование специальности

09.02.07 Информационные системы
и программирование

Форма обучения

Очно-заочная

Год набора

2020

Разработано

преподавателем

Л.Н. Чегановой

Екатеринбург
2020

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Результатом освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь:

Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none">- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;- составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории	<ul style="list-style-type: none">- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования;- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

профессионального развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - описывать значимость своей профессии (специальности)	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
---	---

2. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Задания для тестирования

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга называется:

- А) коммуникация;
- Б) общение;
- В) деятельность

2. Какая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности:

- А) подтверждающая;
- Б) прагматическая;
- В) формирующая

3. Какой вид общения выделяют в зависимости от содержания общения:

- А) социальное;
- Б) опосредованное;
- В) кондиционное.

4. Структура общения, по мнению Г.М. Андреевой, включает в себя:

- А) коммуникацию;
- Б) конфронтацию;
- В) перцепцию;
- Г) интеракцию.

5. Особая форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства, называется:

- А) эмпатия;
- Б) аттракция;
- В) идентификация

6. Эффект восприятия, заключающийся в приписывании несуществующих черт человеку в зависимости о полученной информации, называют:

- А) эффект стереотипизации;
- Б) эффект проекции;
- В) эффект ореола.

7. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;
- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

8. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

- а) сотрудничество;
- б) кооперация;
- в) избегание;
- г) компромисс;
- д) альтруизм;
- е) приспособление.

9. Процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности - ...

- а) взаимодействие;
- б) диалог;
- в) общение;
- г) сопереживание;
- д) контакт.

10. Общение включает в себя - ...

- а) обмен информацией между субъектами деятельности;
- б) выработку совместной стратегии деятельности;
- в) восприятие и понимание людьми друг друга;
- г) выработка решения, которое устраивало бы все стороны;
- д) рефлексия действий и результата.

11. Способ общения человека с другими людьми - ...

- а) содержание общения;
- б) стиль общения;
- в) вид общения;
- г) средства общения;
- д) цели общения.

12. Единицей общения в теории Э. Берна является:

- а) акция;
- б) реакция;
- в) трансакция;
- г) коммуникация;
- д) акт общения.

13. Вид общения, при котором другого человека оценивают как нужный или мешающий объект: если нужен, — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнув, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого - ...

- а) формально-ролевое общение;

- б) «контакт масок»;
- в) духовное общение;
- г) примитивное общение;
- д) светское общение.

14. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) эффект «первичности»;
- г) наличие предрассудков;
- д) эффект «ореола».

15. Верно или неверно (В, Н)?

- а) Успешность и эффективность общения не зависят от субъекта общения.
- б) Субъект-субъектные отношения характерны для диалога.
- в) Среди функций общения выделяют традиционную функцию.
- г) Взаимопонимание в общении ведет к обретению совместного семантического

поля

16. Барьер, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента-...

- а) фонетический
- б) семантический
- в) стилистический
- г) логический.

17. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная и письменная речь;
- б) чтение;
- в) слушание;
- г) паузы в речи.

18. Процесс целенаправленного сообщения, сознательного воздействия на людей посредством языка:

- а) диалогическая речь;
- б) монологическая речь.

19. Коммуникативные барьеры общения возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- д) верны только ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

20. Психологическое заражение – это:

- а) особый механизм социального восприятия;

- б) особый механизм влияния;
- в) специфическая форма социальной памяти;
- г) один из феноменов группообразования;
- д) механизм повышения групповой сплоченности;
- е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.

21. К визуальным средствам общения относят - ...

- а) кинесика;
- б) такесика;
- в) кожные реакции;
- г) поза;
- д) интонация;
- е) контакт глаз.

22. Появление горизонтальных складок на лбу у собеседника возникает в состоянии:

- а) страха, удивления, гордости
- б) страха, удивления, радости
- в) презрения, гнева, тревог

23. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речь;
- б) язык;
- в) улыбка;
- г) стереотип;
- д) коммуникация.

24. Какие сигналы относят к паралингвистическим и экстралингвистическим:

- а) контакт глаз;
- б) дистанцирование;
- в) особенности голоса и особенности «говорения».

25. Наука, выявляющая закономерности становления, развития и функционирования языка - ...

- а) семиотика;
- б) семантика;
- в) лингвистика;
- г) психолингвистика;
- д) семиология.

26. Наука, изучающая внешние проявления человеческих чувств и эмоций - ...

- а) кинестика;
- б) семиотика;
- в) такесика;
- г) проксемика;
- д) лингвистика;

27. Наука, изучающая прикосновения в ситуации общения - ...

- а) кинестика;
- б) семиотика;
- в) такесика;

- г) проксемика;
- д) лингвистика;

28. Специфика межличностного информационного обмена определяется:

- а) возникновением коммуникативных барьеров
- б) наличием процесса психологической обратной связи
- в) многоуровневостью передачи информации
- г) влиянием пространственно-временного контекста на содержание информации

29. Регулятивная роль впечатлений, возникающих у индивидов, вовлеченных в межличностное общение, связана с тем, что:

- а) эти впечатления носят исключительно субъективный характер
- б) эти впечатления отражают актуальное состояние мотивационно-потребностной сферы общающихся индивидов
- в) познавая в общении другого, формируется и сам познающий индивид
- г) точность понимания другого человека обуславливает эффективность совместной с ним деятельности

30. Отличительными особенностями внушения как особого вида воздействия являются:

- а) передача информации, основанная на ее некритичном восприятии
- б) персонифицированное воздействие одного человека на другого и группу
- в) процесс внушения имеет одностороннюю направленность
- г) его целенаправленный, неаргументированный характер

3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации – **зачет** (решение тестов).

Вариант 1

1. *Подберите правильный вариант ответа.*

1.1. Вид общения, при котором происходит обмен предметами и продуктами деятельности?

- а) Деятельностное.
- б) Когнитивное.
- с) Материальное.

1.2. Функция общения, отвечающая за передачу информации для совершения действий:

- а) Инструментальная.
- б) Трансляционная.
- с) Социализирующая.

1.3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:

- а) Сотрудничество.
- б) Компромисс.
- с) Приспособление.

1.4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны предубеждения, критика и забота в отношениях:

- a) Взрослый.
- b) Родитель.
- c) Ребенок.

1.5. Сколько времени должны длиться деловые переговоры в соответствии с правилами?

- a) 35 минут.
- b) 1 час.
- c) 2 часа.

1.6. Прием активного слушания, который заключается в повторении последнего слова собеседника.

- a) Зеркало.
- b) Парафраз.
- c) Эхо-реакция.

2. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

2.1. Общение при встрече старых друзей происходит на фатическом уровне.

2.2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – профессиональная честность. Нечестность в профессиональной деятельности заключается в том, что для работников создаются неравные условия в зависимости от их должностного положения, личностных взаимоотношений и иных факторов.

3. *Установите, что связывает эти понятия (имена) между собой:*

3.1. Интерсубъективный процесс, система кодификации и декодификации информации, социальный и психологический характер.

3.2. Конструктивный, деструктивный.

4. *Ответьте на вопросы:*

4.1. В чем заключается различие между такесической и проксемической системами средств общения?

4.2. В чем заключается различие между социально-психологическими и социально-демографическими причинами конфликта?

4.3. К какому методу саморегуляции поведения относится следующий способ: В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».

4.4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом идентификация как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

4.5. Утром Вы приходите в офис. Вам нужно поприветствовать коллег по работе. Какие приемы можно для этого использовать?

5. *Выполните задания:*

5.1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.

Ситуация: Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?

5.2. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а) ее.

5.3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

5.4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:

а) Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.

б) Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

Вариант 2

1. *Подберите правильный вариант ответа.*

1.1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен действиями, операциями, умениями и навыками?

а) Деятельностное.

б) Кондиционное.

с) Материальное.

1.2. Функция общения, отвечающая за передачу конкретных способов деятельности:

а) Инструментальная.

б) Трансляционная.

с) Социализирующая.

1.3. Стратегия поведения в конфликте, при которой один участник идет на уступки другому в ущерб своим интересам:

а) Сотрудничество.

б) Компромисс.

с) Приспособление.

1.4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны адекватное восприятие действительности, рациональность и компетентность в решении различных вопросов в отношениях:

а) Взрослый.

б) Родитель.

с) Ребенок.

1.5. В какой день недели лучше проводить деловое совещание?

а) Понедельник.

б) Среда.

с) Пятница.

1.6. Прием активного слушания, который заключается в повторении фразы собеседника, но с измененным порядком слов.

а) Уточнение.

- b) Зеркало.
- c) Резюмирование.

2. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

2.1. Личностный уровень общения свойственен людям, не особенно заинтересованным во взаимодействии.

2.2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – принципиальность. Непринципиальность проявляется в попытках получить личные выгоды в ущерб интересам предприятия посредством нарушения нормативных или законодательных актов.

3. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*

3.1. Оптико-кинетическая система, паралингвистическая система, экстралингвистическая система.

3.2. Реалистический, нереалистический.

4. *Ответьте на вопросы:*

4.1. В чем заключается различие между пассивным и активным слушанием?

4.2. В чем заключается различие между социально-экономическими и социально-демографическими причинами конфликта?

4.3. К какому методу саморегуляции относится следующий способ: Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила общения.

4.4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом эмпатия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

4.5. Вас пригласили на фуршет в честь юбилея компании, где будет много сотрудников Вашей организации. Какие приёмы деловой этикет рекомендует использовать для обращения к группе лиц или к отдельному лицу?

5. *Выполните задания:*

5.1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.

Ситуация: Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

5.2. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой младший брат разрисовал рукой все твои учебники.

5.3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

5.4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:

a) Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.

b) Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

Вариант 3

1. *Подберите правильный вариант ответа.*

1.1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен физиологическими и психическими состояниями?

- a) Когнитивное.
- b) Кондиционное.
- c) Непосредственное.

1.2. Функция общения, обеспечивающая взаимопонимание переживаний и состояний партнёра:

- a) Инструментальная.
- b) Трансляционная.
- c) Экспрессивная.

1.3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника не желают уступать друг другу, продолжая настаивать на удовлетворении своих интересов:

- a) Соперничество.
- b) Компромисс.
- c) Избегание.

1.4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны эмоциональные реакции, переживания в отношениях:

- a) Взрослый.
- b) Родитель.
- c) Ребенок.

1.5. Какова оптимальная продолжительность делового совещания?

- a) 40 – 45 минут.
- b) 1 - 1,5 часа.
- c) 2 часа.

1.6. Прием активного слушания, который заключается в повторении слов собеседника своими словами:

- a) Зеркало.
- b) Парафраз.
- c) Логические следствия.

2. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

2.1. На информационном уровне общение строится, когда люди способны к глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека.

2.2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – объективность. То есть при попытке руководства осуществить операцию, которая противоречит действующему законодательству или риск по которой слишком велик, бухгалтер должен найти аргументы, чтобы воспрепятствовать этому.

3. *Установите, что связывает эти понятия (имена) между собой:*

- 3.1. Императивное, манипулятивное, диалогическое.
- 3.2. Внутриличностный, межличностный.

4. *Ответьте на вопросы:*

4.1. В чем заключается различие между прямым способом доказательства и косвенным?

4.2. В чем заключается различие между конфликтогенами «проявление превосходства» и «проявление эгоизма»?

4.3. К какому методу саморегуляции относится следующий способ?

1. Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

2. Используйте аффирмации. Для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня», например:

- «Именно сегодня у меня все получится»;

- «Именно сегодня я буду самой(-ым) спокойной(-ым) и выдержанной(-ым)»;

- «Именно сегодня я буду находчивой(-ым) и уверенной(-ым)»;

- «Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

3. Мысленно повторите текст несколько раз.

Формулы-настрои можно произносить вслух перед зеркалом или про себя, по дороге.

4.4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом рефлексия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

4.5. Вас с коллегой отправляют в командировку в другой город. Добираться предстоит на поезде, т.е. 3-4 часа вы должны будете общаться. Какие приёмы согласно правил делового этикета стоит использовать при совместной поездке в транспорте?

5. *Выполните задания:*

5.1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

Общая установка. Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.

Ситуация: Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?

5.2. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Вы с другом договорились встретиться на улице, но ты прождал его целый час, а он так и не пришел.

5.3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

5.4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:

а) Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.

б) Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

Вариант 4

1. *Подберите правильный вариант ответа.*

1.1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен целями, побуждениями и потребностями?

а) Когнитивное.

б) Кондиционное.

в) Мотивационное.

1.2. Функция общения, отвечающая за развитие умений и навыков:

- a) Инструментальная.
- b) Трансляционная.
- c) Социализирующая.

1.3. Стратегия поведения в конфликте, при которой участникам важнее сохранить собственное спокойствие, чем вступить в противодействие:

- a) Избегание.
- b) Компромисс.
- c) Приспособление.

1.4. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается координация единичных сил участников:

- a) Конкуренция.
- b) Кооперация.
- c) Конфликт.

1.5. Правило ведения переговоров, которое заключается в том, что беседу нужно вести в русле объединения с партнером:

- a) Правило трех «да».
- b) Правило «Мы».
- c) Правило торга.

1.6. Прием активного слушания, который заключается в том, что слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим:

- a) Поддакивание.
- b) Резюмирование.
- c) Продолжение.

2. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

2.1. При невербальном общении используются следующие средства: жесты, мимика, аттракция, рукопожатие, поцелуй.

2.2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – конфиденциальность. Данное качество проявляется в четком знании, своевременном и полном выполнении своих обязанностей, а также в постоянном профессиональном самосовершенствовании.

3. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*

- 3.1. Фатический, информационный, личностный.
- 3.2. Межгрупповой, внутриличностный.

4. *Ответьте на вопросы:*

4.1. В чем заключается различие между косвенным методом доказательства и методом Сократа?

4.2. В чем заключается различие между конфликтогенами «нарушение правил» и «неблагоприятное стечение обстоятельств»?

4.3. Определите, к какому методу саморегуляции относится следующий способ.

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

1. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна).

2. На следующие четыре счета задержите дыхание.

3. Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6.

4. Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

4.4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом стереотипы и установки могут повлиять на взаимопонимание партнёров по общению?

4.5. Вам нужно побеседовать по телефону с представителем другой компании по поводу совместной работы ваших организаций. Какие правила общения по телефону диктует деловой этикет в данной ситуации?

5. *Выполните задания:*

5.1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

Общая установка. Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.

Ситуация: Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

5.2. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что ты списал контрольную у соседа.

5.3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

5.4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:

a) Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.

b) Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

Вариант 5

1. *Подберите правильный вариант ответа.*

1.1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен знаниями?

a) Когнитивное.

b) Кондиционное.

c) Непосредственное.

1.2. Функция общения, служащая средством объединения партнёров по общению для выполнения определенной деятельности:

a) Инструментальная.

b) Интегративная.

c) Трансляционная.

1.3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника находят решение проблемы, удовлетворяя интересы каждой стороны в полном объеме:

a) Сотрудничество.

b) Компромисс.

с) Приспособление.

1.4. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается соперничество между участниками:

- а) Конкуренция.
- б) Кооперация.
- с) Конфликт.

1.5. Метод ведения переговоров, при котором стороны занимают определенные, крайне выгодные для себя условия, и далее начинают уступать в некоторой последовательности.

- а) Метод торга.
- б) Метод принципиальных позиций.
- с) Рациональный метод.

1.6. Прием активного слушания, при котором используются выражения: «я понимаю, что вы чувствуете...», «я вижу, что вы разгневаны...»:

- а) Эмоции.
- б) Отражение чувств.
- с) Оценки.

2. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*

2.1. Массовое общение происходит как правило в малых группах людей, которые знают индивидуальные особенности друг друга.

2.2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – профессиональная компетентность. Он заключается в умении хранить информацию, разглашение или некорректное использование которой может повлечь нанесение материального ущерба организации и ее работникам.

3. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*

3.1. Личностно-ориентированное, социально-ориентированное, предметно-ориентированное.

3.2. Межличностный, межгрупповой.

4. Ответьте на вопросы:

4.1. В чем заключается различие между способами воздействия внушение и убеждение?

4.2. В чем заключается различие между конфликтогенами «проявление превосходства» и «нарушение правил»?

4.3. Определите, к какому методу саморегуляции относятся следующие способы. Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза.

1. Дышите глубоко и медленно.

2. Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот).

3. Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе.

4. Прочувствуйте это напряжение.

5. Резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе.

6. Сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделаться гримасы удивления, радости и пр.).

4.4. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Какие факторы могут помешать взаимопониманию в общении?

4.5. Директор поручил Вам направить письмо в другую организацию с предложением о сотрудничестве. Какие правила ведения деловой переписки Вам известны из делового этикета?

5. Выполните задания:

5.1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

Общая установка. Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника.

Ситуация: Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

5.2. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали.

5.3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

5.4. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:

а) Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.

б) Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Критерии оценки (дифференцированной)

Оценка «зачтено» выставляется студенту, проявившему знания основного программного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, но допустившему неполные или слабо аргументированные ответы, испытывающему затруднения.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, обнаружившему значительные пробелы в знании программного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине