бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский

колледж технологии и дизайна»

от 22.06.2023 № 514

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04** Организация личного профессионального развития и обучения на рабочем месте

**МДК. 04.02** Психология и этика профессиональной деятельности

**Профессия** **54.01.20 Графический дизайнер**

Вологда

2023

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Постникова Е.А., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрен и рекомендован к использованию в учебном процессе   
предметной цикловой комиссией, протокол № 11 от 15.06.2023

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу МДК04.02 Психология и этика профессиональной деятельности

ФОС включает контрольные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

ФОС разработан на основе ФГОС по программе подготовки специалистов среднего звена по профессии 54.01.20 Графический дизайнер, рабочей программы ПМ.04Организация личного профессионального развития и обучения на рабочем месте

Оценка качества подготовки обучающихся осуществляется в двух основных направлениях: оценка уровня освоения учебных дисциплин; оценка компетенций обучающихся общих и профессиональных:

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| ОК 11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

|  |  |
| --- | --- |
| ПК 4.1. | Анализировать современные тенденции в области графического дизайна для их адаптации и использования в своей профессиональной деятельности. |
| ПК 4.2. | Проводить мастер-классы, семинары и консультации по современным технологиям в области графического дизайна. |
| ПК 4.3. | Разрабатывать предложения по использованию новых технологий в целях повышения качества создания дизайн-продуктов и обслуживания заказчиков. |

В процессе подготовки и овладения соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**уметь:**

* принимать самостоятельные решения по вопросам совершенствования организации работы;
* применять логические и интуитивные методы поиска новых идей и решений

**знать:**

* системы управления трудовыми ресурсами в организации;
* методы и формы самообучения и саморазвития на основе самопрезентации;
* способы управления конфликтами и борьбы со стрессом.

**ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА**

Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются общие и профессиональные компетенции, умения, знания. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Тип (вид) задания** | **Критерии оценки** |
| 1 | Тесты | Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений |
| 2 | Устные ответы | Таблица 2. Критерии и нормы оценки  устных ответов |
| 3 | Практическая работа | Выполнение не менее 80% - положительная оценка |
| 4 | Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций | Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы |

**Таблица 1 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процент результативности  (правильных ответов) | Оценка уровня подготовки | |
| балл (отметка) | вербальный аналог |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 89 ÷ 80 | 4 | хорошо |
| 79 ÷ 70 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | неудовлетворительно |

**Таблица 2 - Критерии и нормы оценки устных ответов**

|  |  |
| --- | --- |
| **5** | за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа |
| **4** | если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки |
| **3** | если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения |
| **2** | если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал |

**Критерии и нормы оценки на диф. зачете**

Оценки **отлично** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные вопросы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет - ресурсов.

На оценку **хорошо** оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным вопросам. Содержание вопроса изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **удовлетворительно** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен непоследовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **неудовлетворительно** выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

**МАТЕРИАЛЫ К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ УСПЕВАЕМОСТИ**

Раздел 2. Этика и особенности деловой коммуникации

МДК 04.02.Психология и этика профессиональной деятельности

**Перечень вопросов для устного опроса:**

1. Назовите виды этики.

2. Раскройте сущность индивидуальной этики.

3.Раскройте сущность коллективная (социальная) этика.

4. Раскройте сущность профессиональной этики.

5. Назовите главные этические проблемы, возникающие в профессиональной деятельности.

6.Раскойте понятие общение.

7. Объясните роль и задачи общения в деятельности человека и общества. 8.Сформулируйте функции общения.

9. Назовите типы темперамента и индивидуальные особенности личности в процессе общения.

10. Раскройте поведение сангвиника, холерика.

11. Назовите типичные свойства поведения флегматика, меланхолика.

12. Поясните сущность вербального общения.

13. Поясните сущность невербального общения.

14. Объясните чем различаются деловое и личностное общение.

15. Объясните значение обратной связи в общении.

14. Объясните сущность транзактного анализа.

15. Объясните сущность манипулятивного поведения в процессе общения.

16. Назовите приемы саморегуляции поведения.

17. Назовите требования к устной коммуникации.

18. Сформулируйте этапы публичного выступления.

23. Назовите критерии публичного выступления.

24. В чём сущность открытых типов вопросов.

25.Формы делового общения, нормы и правила.

27. Назовите этические нормы телефонного разговора.

28. Раскройте понятие конфликт.

29. Назовите причины конфликта.

31. Расскажите об эффективных способах реагирования в конфликтом поведении.

33. Сформулируйте структуру конфликта.

34.Назовите способы управления конфликтами и борьбы со стрессом.

35. Назовите методы профилактики борьбы со стрессом.

37.Назовите эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения.

39. Объясните сущность понятия - Умение слушать.

41. Поясните понятие - Профессиональное выгорание.

42. Назовите методы профилактики профессионального выгорания работника.

43. Раскройте понятие – Имидж.

44. Сформулируйте требования к внешнему облику делового человека.

45. Назовите факторы, влияющие на выбор стиля одежды.

46.Раскройте понятия «культура одежды», «стиль одежды».

47. Назовите правила в отношении делового стиля.

51.Деловой этикет.

52. Сформулируйте нормы профессионального этикета.

**Тема 3.1. Конфликт. Практические приемы профилактики и разрешения трудовых конфликтов.**

1вариант

1. Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.

Уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая её –

это ……………..

Ответ: уход

2. Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.

Субъект отказывается от своих интересов, перестраивает своё поведение – это стратегия поведения называется – …………….

Ответ: приспособление

3. Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.

Субъект отстаивает свою позицию, требует беспрекословного послушания – это стратегия поведения называется …………….

Ответ: борьба (конкуренция)

4. Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.

Субъект отстаивает свою позицию, требует беспрекословного послушания – это стратегия поведения называется …………….

Ответ: борьба (конкуренция)

5.Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.

Урегулировать разногласия через взаимные уступки – это стратегия поведения называется …………….

Ответ: компромисс

6. Напишите формулу конфликта.

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

* Задача. Между двумя сотрудниками за несколько лет совместной работы так и не сложились доброжелательные отношения. В разговоре между ними один из них в спешке употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил извиниться. «Инцидент исчерпан», – заявил руководитель после вымученного формального «извинения» удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Но так ли это?

2 вариант

1.Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.

Субъект подавляет свои негативные эмоции, делает вид, что всё в порядке, мирится с происходящим– это стратегия поведения называется …………….

Ответ: приспособление

2. Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.

Субъект стремится перекричать другого, доказать, что другой не прав – это стратегия поведения называется …………….

Ответ: борьба (конкуренция)

3.Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.

Урегулировать разногласия через поиск совместного решения, удовлетворять при этом все интересы обеих сторон– это стратегия поведения называется …………….

Ответ: сотрудничество

4. Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.

Поведение человека характеризуется демонстративным удалением из помещения – это стратегия поведения называется ……….

Ответ: уход

Вариант 1

*1.**Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

По И.П. Павлову, сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы характерен для:

*варианты ответа:*

а) холериков б) сангвиников в) флегматиков г) меланхоликов

*Ответ: б) сангвиников*

*2. Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

невербальное общение - это общение с помощью:

*варианты ответа:*

1. речи
2. расстояния между людьми
3. позы
4. запаха

*Ответ:2-3-4*

3. *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

Тип темперамента, характеризующийся легкой ранимостью и склонностью к глубоким переживаниям, присущ:

*варианты ответа:*

а) холерику б) сангвинику в) меланхолику г) флегматику  
*Ответ: в) меланхолику*

4. *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

Многие люди бывают недовольны своим темпераментом и хотели бы его изменить.

Возможно ли это:

*варианты ответа:*

а) еще древние философы утверждали, что «все течет, все изменяется»: меняются способы деятельности, мотивы поведения, характер и, естественно, темперамент человека

б) темперамент – весьма устойчивое биопсихическое образование, которое невозможно изменить

в) только сильные личности могут изменить свой темперамент

г) темперамент меняется с возрастом  
  
*Ответ: б) темперамент – весьма устойчивое биопсихическое образование, которое невозможно изменить*

**5.** *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

**Конфликт в переводе с латинского означает:**

*варианты ответа:*  
а) соглашение;  
**б) столкновение;**  
в) существование.

*Ответ:* ***б) столкновение***

**6.** *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов***. Конфликтогены – это:**

*Варианты ответа:*  **а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;**  
б) проявления конфликта;  
в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;  
г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;  
д) поведенческие реакции личности в конфликте.

*Ответ:* ***а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту.***

**7.** *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов***.**

**Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам:**

**хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:**

*варианты ответа:*  
а) ригидный тип;  
б) неуправляемый тип;  
**в) демонстративный тип;**  
г) сверхточный тип;  
д) «бесконфликтный тип»

*Ответ:* ***в) демонстративный тип***

*8.Выберите правильный ответ из предложенных вариантов***:**

эмпатическое слушание сопровождается:

*варианты ответа:*

1. только мимикой

2. вербализацией чувств

3. применением сравнений, метафор для представления чувств

4. только жестами

*Ответ:2-3*

*9.Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:* Назовите установки на взаимодействие в конфликтных ситуациях

*варианты ответа:*

а) позитивная б) неопределённая в) вычурная г) абстрактная

*Ответ: а-б*

10.*Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.*

Субъект подавляет свои негативные эмоции, делает вид, что всё в порядке, мирится с происходящим– это стратегия поведения называется …………….

*Ответ: приспособление*

11. *Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.*

Субъект стремится перекричать другого, доказать, что другой не прав – это стратегия поведения называется …………….

*Ответ: борьба (конкуренция)*

12.*Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.*

Урегулировать разногласия через поиск совместного решения, удовлетворять при этом все интересы обеих сторон– это стратегия поведения называется …………….

Ответ: сотрудничество

13. *Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Вставьте пропущенное слово.*

Поведение человека характеризуется демонстративным удалением из помещения – это стратегия поведения называется ……….

Ответ: уход

14. Назовите эффекты, факторы восприятия человека человеком (не менее 2).

15. Установите соответствие между стратегией поведения в конфликтном взаимодействии и проявлением в поведении. К цифре подберите букву.

*Все или не все буквы подбирать к цифре, решение принимаете самостоятельно.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Стратегия поведения** |  | **Проявление поведения** |
| 1 | Конфронтация | А | Отстаивание своих интересов на основе прав, которые излагаются в кодексах, распоряжениях, инструкциях |
| 2 | Нормативная | Б | Достижение цели за счёт косвенного психологического воздействия |
| 3 | Манипулятивная | В | Урегулирование разногласий через взаимные уступки |
|  |  | Г | Открытая борьба за свои интересы. Цель: нанесение максимального ущерба оппоненту |
|  | **Ответ:** *1-Г, 2-А, 3-Б* | | |

16. Определите позицию в общении по вербальному признаку в русле трасактного анализа:

«Ни в коем случае....

Ответ: Родитель.

17. Определите позицию в общении по вербальному признаку в русле трасактного анализа:

«Сколько раз я тебе говорил?;

Ответ: Родитель.

18.Установите соответствие между типом конфликтной личности и проявлением в поведении. К цифре подберите букву.

*Все или не все буквы подбирать к цифре, решение принимаете самостоятельно.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Тип конфликтной личности** |  | **Проявление поведения** |
| 1 | Демонстративный | А | Скрупулёзно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, создавая впечатление придирок. Переживает свои неудачи вплоть до болезни. |
| 2 | Сверхточный | Б | Любит быть в центре внимания. Хорошо приспосабливается к ситуациям. Хорошо чувствует себя в конфликтном взаимодействии. Яркое эмоциональное поведение. |
| 3 | Ригидный | В | Подозрительный. Прямолинеен и негибок. Не очень считается с мнение окружающих. Критику воспринимает как обиду. Болезненно обидчив. |
|  |  | Г | Легко внушаем. Внутренне противоречив. Зависит от мнения окружающих. Не обладает достаточной силой воли. |
|  | **Ответ:** *1-Б, 2-А, 3-В* | | |

19. *Определите в русле трасактного анализа позицию поведения. Вставьте пропущенное слово:*

…………— это то, что заключает в себе действие, надежду и возможность перемен.

*Ответ: Взрослый*

20. *Определите по физическим признакам позицию в общении:*

нахмуренный лоб, поджатые губы, указующий жест пальцем, суровый взгляд, топанье ногой, руки «в боки» или скрещенные на груди, заламывание рук, цоканье языком, вздохи, поглаживание другого по голове.

Все это типичные жесты …………

*Ответ: Родитель*

21.Назовите технику, которая используется для нейтрализации возможной негативной реакции оппонента на вопросы

Пример: Для того, чтобы мы смогли подобрать для вас подходящий вариант, разрешите вам задать пару вопросов.

Название техники - ……………..

*Ответ: спрашивание разрешения*

*22.**Назовите вид слушания, вставьте пропущенное слово.*

………………. слушание – это общение, в котором понимают чувства или желания, испытываемых другим человеком*,* называют в слух эмоции, которые испытывает или испытывал человек.

Ответ: эмпатическое

23. *Вставьте пропущенное слово в названии техники общения.* *2 балла*

– значит, высказать ту же мысль, но другими словами. Акцент делается на смысловом значении мысли, идеи, а не механически копируя сказанное партнёром.

*Ответ: Перефразирование*

*24*. Сформулируйте альтернативный тип вопроса *2 балла*

*25.* Установите соответствие между примером фразы и техникой общения. К цифре подберите букву*. 2 балла*

*Все или не все буквы подбирать к цифре, решение принимаете самостоятельно.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Пример фразы** |  | **Техника общения** |
| 1 | небо рухнуло на землю | А | Описание телесного состояния |
| 2 | и тут вам захотелось ударить кулаком по столу | Б | Описание желаний |
| 3 | потемнело в глазах | В | метафора |
|  |  | Г | Эмоциональное присоединение |
|  | **Ответ:** *1В, 2Б, 3А* | | |

26.Определите эффект восприятия:*эффект возникает тогда, когда мы приятному для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному – свои недостатки. 2 балла*

Ответ: эффект проекции

27. Определитеэффект восприятия:*информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ.**2 балла*

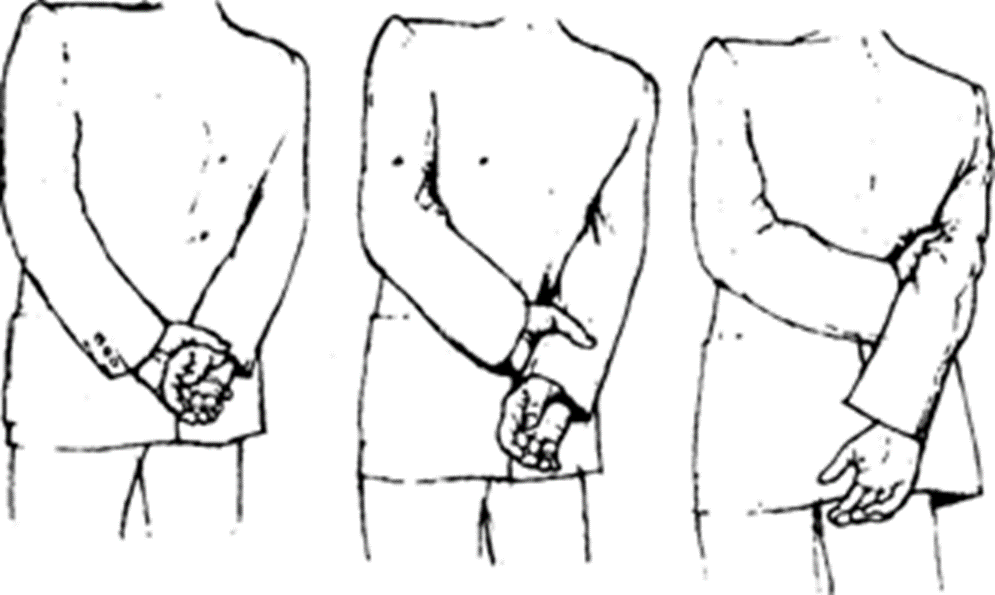
Ответ: эффект ореола

28. Определите значение данной позы человека



Ответ: Позвольте мне быть с вами полностью откровенным

29. Определите значение данной позы человека



Ответ: взять себя в руки. Чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине

30. Назовите 3 правила, которые позволят быстрее вступить в контакт.

Ответ:Улыбка доброжелательная. Имя собственное. Визуальный контакт.

31. Назовите все составляющие привлекательного имиджа.

*Ответ: Искусство самопрезентации, без которого не достичь крупных успехов.*

* *Соответствие ситуации*
* *Усвоение определённых форм поведения*
* *Стиль одежды*
* *Манера общения*
* *Обаяние*
* *Внутреннее побуждение помогать людям*
* *Телесный имидж*

2 вариант

1. *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

По И.П. Павлову, сильный, неуравновешенный тип нервной системы характерен для:

*Варианты ответа:*

а) сангвиников б) флегматиков в) холериков г) меланхоликов  
Ответ: в) холериков

2. *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

Тип темперамента, отличающийся подвижностью, склонностью к частой смене впечатлений, отзывчивостью и общительностью, характерен для:

*варианты ответа:*

а) флегматика б) сангвиника в) холерика г) меланхолика  
Ответ: б) сангвиника

3. *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

Формально-динамическую сторону поведения характеризует(ют):

*варианты ответа:*

а) способности б) направленность в) темперамент г) характер

Ответ: в) темперамент

4. *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

Вопрос: невербальное общение – это общение с помощью:

*варианты ответа:*

Мимики 2. Жестов 3. Речи 4. Запаха

Ответ:1-2-4

5.*Выберите правильный ответ из предложенных вариантов*:

Вопрос: Какие из представленных рекомендаций *НЕ нужно* соблюдать, чтобы быть эффективным слушателем:

*варианты ответа:*

1) уделять большое внимание внешности собеседника

2) иметь внутреннюю непоколебимую позицию, вступая в беседу

3) разграничивать факты и мнения

4) выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно их понять

5) отвечать как можно скорее, чтобы не потерять свою мысль

Ответ:1-2-3

6.*Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

Вопрос: нерефлексивное (пассивное) слушание сопровождается:

*варианты ответа:*

1. кивком головы 2. жестами 3. мимикой 4. открытыми типами вопросов

*Ответ*: 1. кивком головы, 2. жестами, 3. мимикой

7. Назовите фактор, который будет определять поведение человека в конфликтной ситуации.

*варианты ответа:*

А) характер конфликтной ситуации Б) опыт отношений сторон

В) наличие «третьих сил» Г) условия протекания конфликта

*Ответ*: Б опыт отношений сторон

8. *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

**Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики:**

**неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне**

**противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:**

*варианты ответа:*

а) ригидному;  
б) сверхточному;  
**в) «бесконфликтному»**

*Ответ:* **в) «бесконфликтному».**

9. *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:*

**Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:**

*варианты ответа:*  
**а) конфликтом;**  
б) конкуренцией;  
в) соревнованием.

*Ответ:* ***а) конфликтом***

**10. *Вставьте пропущенное слово в названии типа конфликта***

**Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются - ………………..**

*Ответ****: а) конструктивными***

11.*Вставьте пропущенное слово в названии техники общения.*

…………– значит, высказать ту же мысль, но другими словами. Акцент делается на смысловом значении мысли, идеи, а не механически копируя сказанное партнёром.

*Ответ: перефразирование*

12. Установите соответствие между стороной общения и её описанием. К цифре подберите букву. *Все или не все цифры подбирать к букве, решение принимаете самостоятельно.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Сторона общения** |  | **Описание** |
| 1 | Коммуникативная сторона | А | взаимодействие в процессе совместной деятельности |
| 2 | Перцептивная сторона | Б | восприятие другого человека |
| 3 | Интерактивная сторона | В | обмен информацией |
| 4 | Нейтральная сторона |  |  |
|  | **Ответ:** 1-В, 2-Б, 3- А | | |

13. Установите соответствие между стратегией поведения в конфликтном взаимодействии и проявлением в поведении. К цифре подберите букву.

*Все или не все буквы подбирать к цифре, решение принимаете самостоятельно.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Стратегия поведения** |  | **Проявление поведения** |
| 1 | Борьба (конкуренция) | А | Отказ от своих интересов в пользу оппонента |
| 2 | Приспособление | Б | Совместный поиск решения, удовлетворяющий интересы обеих сторон |
| 3 | Сотрудничество | В | Урегулирование разногласий через взаимные уступки |
|  |  | Г | Открытая борьба за свои интересы |
|  | **Ответ:** *1-Г, 2-А, 3- Б* | | |

14**.**Назовите конструктивные функции конфликта (не менее 2).

Ответ: выпустить «пар» (эмоции), возможность развития, и др.

15. *Вставьте пропущенное слово.*

Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу. Уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая её – это ……………..

*Ответ: уход*

16. *Вставьте пропущенное слово.* Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу.

Субъект отказывается от своих интересов, перестраивает своё поведение – это стратегия поведения называется – …………….

*Ответ: приспособление*

17. *Вставьте пропущенное слово* Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу.

Субъект отстаивает свою позицию, требует беспрекословного послушания – это стратегия поведения называется …………….

*Ответ: борьба (конкуренция)*

18. *Вставьте пропущенное слово.* Определите стратегию поведения в конфликте по У. Томасу.

Урегулировать разногласия через взаимные уступки – это стратегия поведения называется …………….

*Ответ: компромисс*

19. Определите позицию в общении по вербальному признаку в русле трасактного анализа:

«Я требую положить этому конец раз и навсегда».

*Ответ: Родитель*

20. Определите позицию в общении по вербальному признаку в русле трасактного анализа:

«Что теперь делать?»

*Ответ: Дитя*

*21.* Назовите все необходимые качества, которые составляют понятие - имидж.

*Ответ:*1 группа. Коммуникабельность. Эмпатичность. Рефлексивность. Красноречивость.

2 группа- следствие образования и воспитания (Нравственные ценности (моральные заповеди.Психическое здоровье. Способность к межличностному общению).

3 группа- жизненный и профессиональный опыт

*22.* Определите значение данного жеста

**

*Ответ: обман*

*23.* Определите значение данного жеста



*Ответ: критическая оценка*

24*.* Напишите формулу конфликта

***Ответ: конфликтная ситуация + инцидент***

*2*5*.* Назовите технику, которая используется для нейтрализации возможной негативной реакции оппонента на вопросы

Пример: Для того, чтобы мы смогли подобрать для вас подходящий вариант, разрешите вам задать пару вопросов.

*Ответ: спрашивание разрешения*

26*.Определите эффект восприятия:* при общении мы имеем дело с незнакомым человеком, при этом мы получаем определённую информацию о нем.

*Ответ: эффект первичности*

27. *Определите фактор восприятия:* элементы внешнего вида (цена одежды, силуэт одежды, украшения и др.) и манера поведения, свидетельствуют о принадлежности человека к определённой социальной группе или его ориентации на определённую группу.

*Ответ: фактор превосходства*

28*. Вставьте пропущенное слово. Назовите технику общения.*

Подводят итог не отдельной фразы, а значительной части рассказа или всего разговора в целом, при этом формулировка должна быть предельно ясной и чёткой – это …………

Ответ: резюмирование.

29*.* Сформулируйте открытый тип вопроса.

*Ответ: Каким образом это должно выглядеть?*

32.Определите по физическим признакам позицию в общении: спонтанная подвижность, обидчивый взгляд.

*Ответ: Дитя*

30. *Закончите предложение*. Эмпатия позволяет нам - …………………………………

Ответ: лучше понять то, что говорит человек, поскольку мы определяем значение сказанного им с учётом его чувств и желаний.

**Задача 1**

Подошёл срок сдачи трёх ответственных заданий. Ольга, отделу которой они были поручены, страшно спешила и в запарке готовила наиболее ответственное из них – финансовый отчёт. Вдруг в дверях появился один из её подчинённых, Александр, весь бледный.

- Ольга, пробормотал он, весь отчёт насмарку! Я куда то подевал итоговые показатели!

Первым желанием Ольги было крепко выругаться, имея в виду нечто вроде: Что?! Ты вообще-то можешь хоть что-то сделать без ошибок?». Вместо этого она прервала свою работу, сделала глубокий вдох и полностью переключила своё внимание на Александра.

- Скажи, что ты уже сделал, чтобы их найти? – проговорила она.

- Ну, сперва я спросил у Коли. Потом меня осенило, что я их оставил на столе у Иры, но она мне их вернула ещё до обеда. – Так и что было потом?

- Потом я заполнял отчёт и не могу никак вспомнить, что я делал потом!

- давай на минуту остановимся, закрой глаза и представь свои действия.

- Александр сидел на стуле около трёх минут и затем лицо его просветлело , и он воскликнул: «Вспомнил!»

**Вопрос:**

1.Проанализируйте данную ситуацию с точки зрения *умения слушать.*

2. Определите уровень эмоциональной возбуждённости Александра и Ольги.

3. Предложите завершение диалога в разрезе умения эффективного слушания. Аргументируйте свой ответ.

Ответ: ***Благодаря умению слушать с пониманием, оставаясь при этом объективной, Ольга помогла Александру сохранить спокойствие и решить загадку якобы исчезнувших документов.***

**Задача 2**

**Профессиональное совершенствование и достижение успеха**

Руководитель отдела дизайна, пригласил в свой кабинет сотрудника отдела дизайна Сергея, чтобы поделиться новым методом сборки, и описал ему, как должна выглядеть вся эта процедура. В ответ ему были тишина и наморщенный лоб Сергея. Руководитель, понял, что что-то здесь не в порядке, и каким-то образом ощутил, что у Сергея есть что сказать.

*- Сергей, - начал руководитель, ты работаешь давно, гораздо дольше меня. Как ты относишься к моему предложению? Я тебя внимательно слушаю.*

*Сергей выдержал паузу и заговорил – он понял, что руководитель распахнул дверь к общению и, с удовольствием поделился своими соображениями.*

*Когда эти сотрудники обменялись своими идеями, они почувствовали уважение друг к другу. И взаимное доверие, а входе обсуждения пришло решение определённых технических проблем*.

**Вопрос:**

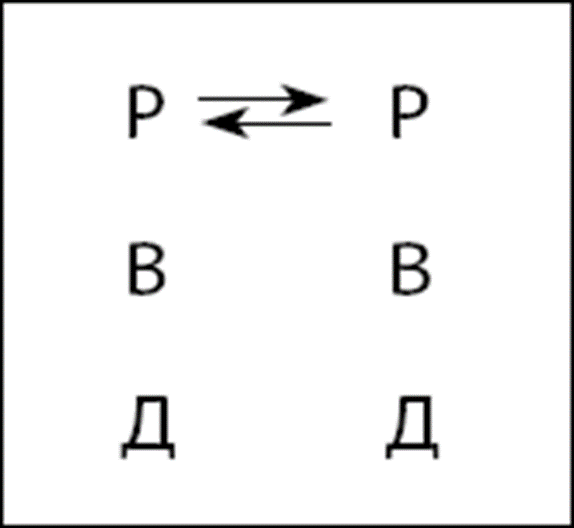
1.Проанализируйте данную ситуацию с точки зрения *умения слушать.*

2. Определите в предложенной ситуации имеющуюся возможность для обоих сотрудников благодаря умению слушать.

3. Предложите завершение диалога в разрезе умения эффективного слушания. Аргументируйте свой ответ.

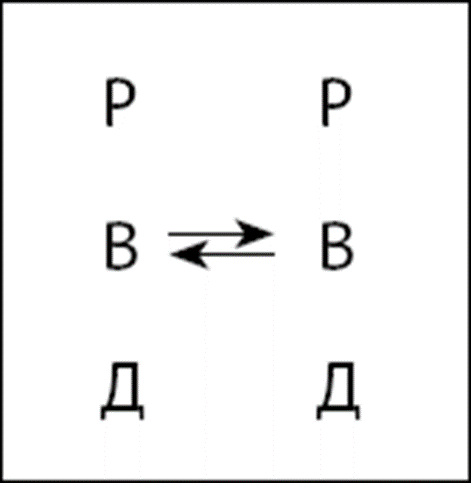
**Задача 3**

**Составьте диалог по данной схеме**: Трансакция «Критик» пристройка рядом



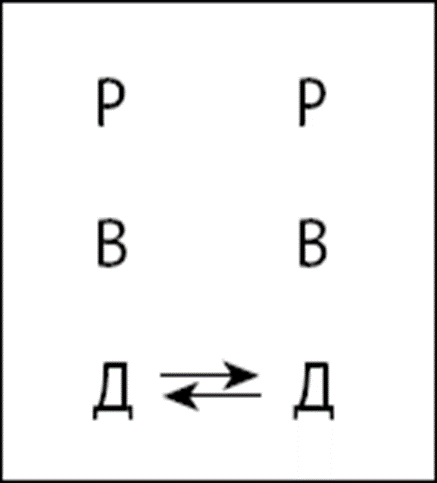
**Задача 4**

**Составьте диалог по данной схеме Трансакция «Коллега**» пристройка рядом Руководитель спрашивает своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно предпринять, чтобы прекратить опоздания на работу?»



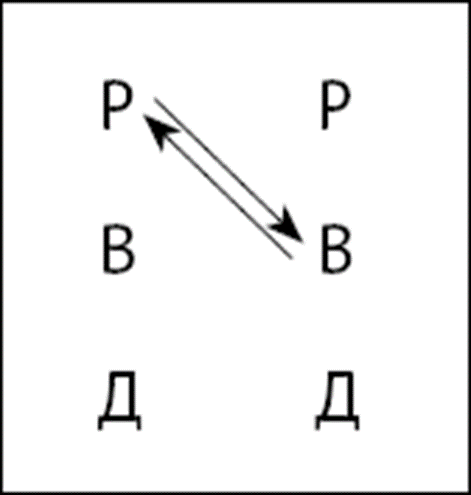
**Задача 5**

**Составьте диалог по данной схеме** Пристройка «Шалун». (пристройка рядом) Одна из сотрудниц обращается к другой: «Может, сбегаем посмотрим сериал, пока начальства нет?»



**Задача 6**

**Составьте диалог по данной схеме** Трансакции «Профессор» и «Парламентер». пристройках сверху и снизу Начальник – подчиненному: «Опаздывая, вы подрываете свой авторитет».



**Задача 7**

1.Прочитайте предложенный текст.

Пример из книги Круга «Торопись не спеша». Четыре усталых странника добрались к полуночи до го­родских ворот. Ворота заперты и стража спит. Первый сел на землю. «Вот не везет, стоило в кои веки раз выбраться из дому, и такое невезение! Что же делать — до утра далеко, помяните меня, еще дождь пойдет»— приговаривал он сквозь слезы. «Чего тут ворчать, выши­бем ворота, и все дела!»,— горячился второй, дубася кулаком в ворота. «Друзья, сохраняйте спокойствие, что вы мечетесь, сядем и подождем, летняя ночь коротка»,— успокаивал попутчиков третий. «Зачем сидеть и смотреть? Рассмотрим ворота поближе. Глядите, под ними боль­шая щель. Ну-ка, посмотрим, вдруг в нее пролезем»,— взял в свои руки инициативу четвертый.

2. Определите тип темперамента каждого странника. Аргументируйте свой ответ.

**Задача 8**

1. Прочитайте ниже предложенные высказывания: Назовите приём, который позволяет управлять эмоциональным состоянием, снижать влияние стресса. Аргументируйте свой ответ.

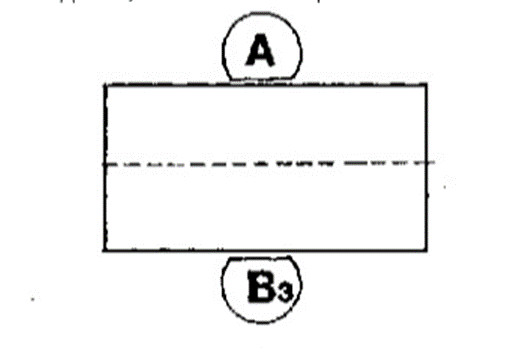
* Как неприятно, что со мной так поступили. Но ничего ужасного в этом нет. Я же пока работаю в этой фирме и могу начать подыскивать себе другу работу.
* В жизни случаются несправедливости. Я справлюсь с этим и не разозлюсь в ответ.
* Да, она вот так со мной обращается, но может быть, она так делает под давлением руководства.
* Я стерплю грубость окружающих , совсем необязательно выходить из себя.

**Задача 9**

1.Внимательно проанализируйте предлагаемую схему расположения собеседников за столом.

2. Проанализируйте данную схему на предмет возможных взаимоотношений между собеседниками.

3. Аргументируйте свой ответ.

****