

АНПОО «БИРСКООПТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДЕНО
Заместитель директора по УМР
_____ **А.А. Лутфулина**
«___» _____ **20__** г.

Комплект
контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине
ОП.05 Психология рекламы

основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по специальности СПО

42.02.01 Реклама

базовой подготовки

г. Бирск

2024

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **42.02.01 Реклама**, базовый уровень подготовки программы учебной дисциплины **ОП.05 Психология рекламы**

ОДОБРЕНО Методическим Советом техникума

Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Председатель Методсовета _____ / _____ /

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 42.00.00 Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело

Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 42.00.00 Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело

Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 42.00.00 Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело

Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 42.00.00 Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело

Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /

СОДЕРЖАНИЕ

1. <u>Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств</u>	4
2. <u>Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке</u>	6
3. <u>Оценка освоения учебной дисциплины</u>	6
3.1. <u>Формы и методы оценивания</u>	6
3.2. <u>Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины (входной контроль)</u>	6
3.3. <u>Типовые задания для оценки знаний, умений (рубежный контроль)</u>	22
3.4. <u>Задания для оценки знаний, умений (рубежный контроль)</u>	24
4. <u>Контрольно-оценочные средства для итоговой аттестации по учебной дисциплине</u>	26
4.1 <u>Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту</u>	26
4.2 <u>Билеты к зачёту</u>	27
5. <u>Информационное обеспечение</u>	34

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	<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;● составлять план действия; определять необходимые ресурсы;● владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;● реализовывать составленный план;● оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	<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.
ОК 04	<ul style="list-style-type: none">● организовывать работу коллектива и команды;● взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none">● психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;● основы проектной деятельности.
ОК 05	<ul style="list-style-type: none">● грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;● проявлять толерантность в рабочем коллективе.	<ul style="list-style-type: none">● особенности социального и культурного контекста;● правила оформления документов и построения устных сообщений.
ПК.1.1	<ul style="list-style-type: none">● производить качественные аналитические исследования целевой аудитории и потребителей;● анализировать каналы коммуникации в соответствии характеристикам аудитории;● доводить информацию заказчика до целевой аудитории;	<ul style="list-style-type: none">● способов анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды;● аудиторию различных средств рекламы;● формы и методы работы с аудиторией, мотивации труда;● технологии воздействия на аудиторию при проведении

	<ul style="list-style-type: none"> ● использовать приемы привлечения аудитории при проведении исследований; ● использовать приемы управления аудиторией и ее вниманием при проведении исследований; ● уметь завоевывать доверие и внимание аудитории при проведении исследований, привлекать и мотивировать ее участие в исследовании. 	маркетингового исследования.
ПК.1.3	<ul style="list-style-type: none"> ● производить качественные аналитические исследования конкурентной среды. 	<ul style="list-style-type: none"> ● отраслевую терминологию; ● структуру и алгоритм проведения исследований и требования к ним.
ПК.2.1	<ul style="list-style-type: none"> ● -осуществлять выбор форм, каналов и методов рекламного продвижения; ● определять конкретные носители рекламы и их оптимальное сочетание; ● определять и варьировать способы и каналы продвижения изделия, услуги, торговой марки; ● определять и варьировать комбинацию основных каналов информирования ЦА (целевой аудитории); ● учитывать мнение заказчика при планировании РК. 	<ul style="list-style-type: none"> ● принципы выбора каналов коммуникации; ● аудиторию различных средств рекламы; ● отраслевую терминологию; ● формы и методы работы с аудиторией, мотивации труда; ● технологии воздействия на аудиторию в системе маркетинговых коммуникаций; ● виды запросов пользователей в поисковых системах интернета; ● особенности размещения контекстно-медийных объявлений в интернете; ● принципы функционирования современных социальных медиа; ● важность учета пожеланий заказчика при планировании рекламной кампании.
ПК.2.2	<ul style="list-style-type: none"> ● доводить информацию заказчика до ЦА; ● использовать методы и способы привлечения пользователей к рекламной кампании; ● уметь организовывать и уверенно проводить рекламные мероприятия; ● использовать приемы привлечения внимания к рекламным мероприятиям; ● использовать приемы управления аудиторией и ее вниманием при проведении рекламных мероприятий. 	<ul style="list-style-type: none"> ● важность учета пожеланий заказчика при разработке при планировании коммуникационных каналов и разработке творческих стратегий и рекламных носителей.

3. Оценка освоения учебной дисциплины

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОП.05 Психология рекламы, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Текущий контроль предназначен для повышения качества знаний студентов; повышения мотивации студентов к активной и равномерной учебной работе в течение всего семестра; приобретение и развитие навыков самостоятельной работы; укрепления обратной связи между преподавателем и студентом, позволяющий совершенствовать методику проведения занятий. Текущий контроль осуществляется в виде устного опроса, выполнения тестирования, практических работ, самостоятельной работы обучающегося (поиск информации в сети Интернет, подготовка доклада, подготовка реферата).

Рубежный контроль - проверка отдельных знаний, навыков и умений студента, полученных в ходе обучения. Рубежный контроль осуществляется в различных формах.

3.2 Задания для оценки освоения учебной дисциплины

Входной контроль

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 25 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;

оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

1. Общение - это

- а) Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- в) Отношение к поступающей информации.

Ответ.А

2.Виды общения:

- а)Формальное б) Деловое.
- в) Спор.
- г) Духовное.

д) Светское

Ответ: А, Б, В, Г

3. Трактовка «взгляда в сторону» означает:

- а) Страх и желание уйти.
- б) Не понял, повтори.
- в) Пренебрежение.
- г) Хочу подчинить себе.

Ответ: А, В.

4. Интерактивной стороной общения называют:

- А) обмен информацией
- Б) восприятие друг друга
- В) взаимодействие

Ответ: В

5. Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми- это..

- А) мораль
- Б) этика
- В) норма

Ответ: А

6. Термин «социальная перцепция» впервые был введен.....

- А) Фрейдом.
- Б) Брунером.
- В) Пиаже.
- Г) Выготским.

Ответ: Б

7. Из скольких действий организуется структура акта общения:

- А) 12.
- Б) 13.
- В) 15.
- Г) 14.

Ответ: А.

8. Определите, какие бывают стороны общения:

- А) Коммуникативные
- Б) Комментирующие
- В) Коммерческие
- Г) Компромиссные

Ответ: А

9. Основные механизмы познания другого человека:

- А) эмпатия.
- Б) все ответы верны.
- В) рефлексия.
- Г) идентификация.

Ответ: Б

10. Функции общения:

- А) Инструментальная.
- Б) Интегративная.
- В) Деловая.
- Г) Трансляционная.

Ответ: Б

11. Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми- это..

- А) мораль
- Б) этика
- В) норма

Ответ:А

12. Социальная перцепция- это.....

А) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.

Б) неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

В) совокупность видов активности, объединяемых понятием «жизнь» и свойственных живой материи.

Г) способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

Ответ:А

13. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- А) Жест;
- б) Походка;
- в) Мимика;
- г) Все ответы правильные.

Ответ: Г

14. Структура делового общения состоит из:

- А) Коммуникативной стороны.
- Б) Интерактивной стороны.
- В) Перцептивной стороны.
- Г) Субъективной стороны

Ответ:Г.

15. _____ является самым универсальным средством коммуникации

- А)Речь
- Б) Мимика
- В)Жесты

Ответ:А

3.3 Задания для оценки освоения учебной дисциплины

Текущий контроль

Тема 1. Введение в учебную дисциплину.

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 5 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;

оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;
оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;
оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

1) Выбрать правильный ответ:

Общение это-

- А) Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- Б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- В) Отношение к поступающей информации.

2) Выбрать правильный ответ:

Содержание общения:

- А) Передача от человека к человеку информации.
- Б) Ориентация в коммуникативной ситуации.
- В) взаимооценка партнерами по общению друг друга.
- Г) Взаимодействие партнеров друг с другом.

3) Выбрать правильный ответ:

Функции общения:

- А) Инструментальная.
- Б) Интегративная.
- В) Деловая.
- Г) Трансляционная.

4) Выбрать правильный ответ:

Стиль общения это:

- А) Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
- Б) Индивидуально-типологические особенности между людьми.
- В) Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

5) Выбрать правильный ответ:

Из скольких действий организуется структура акта общения:

- А) 12.
- Б) 13.
- В) 15.
- Г) 14.

6) Выбрать правильный ответ:

Структура делового общения состоит из:

- А) Коммуникативной стороны.
- Б) Интерактивной стороны.
- В) Перцептивной стороны.
- Г) Субъективной стороны.

Ответы: 1Б, 2Г, 3Б, 4А, 5А, 6Г.

Самостоятельная работа обучающегося №1

Подготовка информационного сообщения на тему: «Роль общения в системе общественных и межличностных отношений».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 2. Коммуникативная функция общения.

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 5 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 2. Коммуникативная функция общения.

1.Выбрать правильный ответ:

Коммуникативной стороной общения называют:

- А) обмен информацией
- Б) восприятие друг друга
- В) взаимодействие

2.Выбрать правильный ответ:

Оптико-кинестическая система знаков включает в себя:

- А)качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.
- Б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, и наконец сам темп речи
- В) жесты, мимику, пантомимику

3.Выбрать правильный ответ:

Что является особенностью невербального общения:

- А) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- Б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- В) оба ответа правильны .

4. Выбрать правильный ответ:

Определите, какие бывают стороны общения:

- А) Коммуникативные
- Б) Комментирующие
- В) Коммерческие
- Г) Компромиссные

5. Дополни:

_____ информация проявляется в форме приказа, совета или просьбы.

- А) Дестабилизация
- Б) Стимуляция
- В) Побудительная

6. Дополни:

_____ является самым универсальным средством коммуникации

- А) Речь
- Б) Мимика
- В) Жесты

7. Выбрать правильный ответ:

Невербальной коммуникацией называется:

- А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- Б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
- В) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

8. Выбрать правильный ответ:

Паралингвистикой называют:

- а) система вокализации
- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса
- в) визуальный контакт.

Ответы: 1А, 2В, 3А, 4А, 5В, 6А, 7В, 8В.

Самостоятельная работа обучающегося № 2

Подготовка информационного сообщения на тему: «Коммуникативные барьеры».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема № 3. Интерактивная функция общения.

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

1. внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
2. время выполнения 7 мин.
3. тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
4. укажите фамилию, имя на листе бумаги.
5. задание: выбрать правильный ответ; дополни .

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;
оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;
оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;
оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 3. Интерактивная функция общения.

1. Выбрать правильный ответ:

Интерактивной стороной общения называют:

- А) обмен информацией
- Б) восприятие друг друга
- В) взаимодействие

2. Выбрать правильный ответ:

Сотрудничество индивидов для решения общей задачи – это..

- А) кооперация
- Б) конкуренция
- В) конфликт

3. Выбрать правильный ответ:

Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:

- А) сотрудничество
- Б) компромисс
- В) избегание

4. Выбрать правильный ответ:

Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон:

- А) сотрудничество
- Б) альтруизм
- В) избегание

5. Выбрать правильный ответ:

Основные механизмы межличностного взаимодействия:

- А) Согласование, эмпатия, координация
- Б) координация, компромисс, взаимопонимание
- В) взаимопонимание, координация, согласование

6. Выбрать правильный ответ:

Организованная система активности взаимодействующих сторон, направленная на достижение общей цели – это..

- А) Согласованные действия
- Б) несогласованные действия
- В) координированные действия

7. Выбрать правильный ответ:

Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения- трансактный анализ был разработан:

- А) Я.Щепаньским
- Б) Э.Холлом
- В) Э.Берном

8. Выбрать правильный ответ:

Кем была предложена теория управления впечатлениями.

- А) Э. Гофман
- Б) Г.Блумер
- В) З.Фрейд

Ответы: 1В, 2А, 3Б, 4А, 5А, 6А, 7В, 8А.

Самостоятельная работа обучающегося № 3

Подготовка информационного сообщения на тему: «Интерактивная функция общения».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 4. Перцептивная функция общения.

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 7 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;

оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 4. Перцептивная функция общения.

1.Выбрать правильный ответ:

Термин «социальная перцепция» впервые был введен.....

- А) Фрейдом.
- Б) Брунером.
- В) Пиаже.
- Г) Выготским.

2.Дополни:

Социальная перцепция- это.....

- А) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.
- Б) неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.
- В) совокупность видов активности, объединяемых понятием «жизнь» и свойственных живой материи.

Г) способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

3.Дополни:

Восприятие- это....

А) способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами.

Б) способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

В) эмоционально окрашенное, повышенное внимание человека к какому-либо объекту или явлению.

4.Выбрать правильный ответ:

Перцептивная сторона общения включает в себя:

А) проявление тревожности.

Б) демонстрацию креативного поведения.

В) процесс формирования образа другого человека.

5.Выбрать правильный ответ:

Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

А) идентификации.

Б) эмпатия.

В) рефлексии.

6.Выбрать правильный ответ:

Основные механизмы познания другого человека:

А) эмпатия.

Б) все ответы верны.

В) рефлексия.

Г) идентификация.

7.Выбрать правильный ответ:

Познание себя;познание партнера по общению; организация совместной деятельности на основе взаимопонимания;установление эмоциональных отношений- это....

А) функции социальной перцепции.

Б) задачи социальной перцепции.

В) принципы социальной перцепции.

Г) цели социальной перцепции.

8.Дополнить:

Перцептивное общение основано на трех компонентах: субъекте, _____ и процессе восприятия

А) цели.

Б) задачи

В) объект

Ответы: 1Б, 2А, 3А, 4В, 5А, 6Б, 7А, 8В.

Практическая работа № 1

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 2

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 3

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 4

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 5

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 4

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности».
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 6

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 5

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности».
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 7

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 6

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 8

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 7

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности».
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 9

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 8

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности».
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 10

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 9

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности».
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 5. Средства общения

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 5 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

- оценка «отлично»** выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо»** - 70-80% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно»** - 50-60% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно»** - менее 50 % правильных ответов.

Тест №5. Средства общения.

1. Выбрать правильный ответ:

Невербальные средства общения – это:

- а) Кинесика;
- б) Дистанция;
- в) Такесика;
- г) Проксемика.

2. Выбрать правильный ответ:

К вербальным средствам общения относят:

- а) Мимика;
- б) Слова;
- в) Жесты.

3. Выбрать правильный ответ:

Что такое вербальные коммуникации?

- а) язык телодвижений и параметры речи;
- б) устные и письменные;
- в) знаковые и тактильные;
- г) нет правильного ответа;

4. Выбрать правильный ответ:

Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- А) Жест;
- б) Походка;
- в) Мимика;
- г) Все ответы правильные.

5. Выбрать правильный ответ:

Речь состоящая из длинных фраз

- а) Показывает эрудицию говорящего;
- б) Плохо воспринимается по смыслу;
- в) Свидетельствует о гибкости ума;
- г) Свидетельствует о неуверенности говорящего.

Ответы: 1А,В; 2Б, 3Б, 4Г, 5Б

Самостоятельная работа обучающегося № 10

Написание реферата: «Средства общения».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 11

Написание реферата: «Средства общения».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 8 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;

оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 6. Роль и ролевые ожидания в общении.

1.Выбрать правильный ответ:

Положение личности в группе, коллективе, ее место и роль в системе межличностных отношений, определяющие ее права, обязанности и привилегии.

- А) норма
- Б) роль
- В) статус

2.Выбрать правильный ответ:

Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми- это..

- А) мораль
- Б) этика
- В) норма

3.Выбрать правильный ответ:

Представляют собой ценности, которые ориентируют работников на такие образцы поведения, способствующие достижению организационных целей.

- А) негативные ценности
- Б) позитивные ценности
- В) равноправные

4.Выбрать правильный ответ:

_____ учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности, законах ее исторического развития и роли в общественной жизни, а также система норм нравственного поведения человека или группы.

- А)Этика
- Б) норма
- В) мораль

5.Выбрать правильный ответ:

Напоминает членам группы о провозглашенных нормах и правилах взаимодействия, обращает внимание на их соблюдение.

- А) гармонизатор
- Б) снимающий напряжение

В) блюститель правил

6.Дополни:

Эффект ассимиляции- это

А) использование в новых условиях готовых умений и навыков без их существенного изменения

Б) способность к быстрой смене психологических позиций в зависимости от возникшей ситуации

В) партнер, выполняя ту или иную роль, не только ограничивается вербальными и невербальными контактами, но и подкрепляет их своими действиями и поступками.

Ответ: 1В, 2А, 3Б, 4А, 5В, 6А.

Самостоятельная работа обучающегося № 12

Написание реферата: «Классификация социальных ролей».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 7. Понятие конфликта, его виды.

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 8 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;

оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 7. Понятие конфликта, его виды.

1.Выбрать правильный ответ:

Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

2. Выбрать правильный ответ:

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

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием

3.Выбрать правильный ответ:

В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

- а) когда в его основе лежат личные противоречия
- б) таких случаев нет
- в) когда в его основе лежат групповые противоречия.

4. Выбрать правильный ответ:

Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

- а) внутриличностный конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) признак экстравертности.

5. Выбрать правильный ответ:

Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы – это ...

- а) разрешение конфликта;
- б) затухание конфликта;
- в) манипуляторство.

6. Выбрать правильный ответ:

Наиболее эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия – это:

- а) уход;
- б) компромисс;
- в) партнерство.

7. Выбрать правильный ответ:

Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для разрешения проблемы – это:

- а) переговоры;
- б) рефлексия;
- в) эмпатия.

Ответы: 1Б, 2А, 3А, 4А, 5А, 6В, 7А.

Практическая работа № 11

Способы управления конфликтами

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 12

Способы управления конфликтами

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 13

Способы управления конфликтами

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 14

Способы управления конфликтами

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 15

Способы управления конфликтами
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 16

Способы управления конфликтами
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 17

Способы управления конфликтами
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 13

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности».
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 18

Способы управления конфликтами
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 14

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности».
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 19

Способы управления конфликтами
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 15

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 20

Способы управления конфликтами
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 16

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 21

Формирование навыков ведения переговоров.
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 22

Формирование навыков ведения переговоров.
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 17

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 23

Формирование навыков ведения переговоров.
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 18

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 24

Формирование навыков ведения переговоров.
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 19

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 25

формирование навыков ведения переговоров.
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 20

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»
(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 26

Формирование навыков ведения переговоров.
(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 21

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 27

Формирование навыков ведения переговоров.

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 22

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 28

Формирование навыков ведения переговоров.

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 23

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 29

Формирование навыков ведения переговоров.

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 24

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности»

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 30

Формирование навыков ведения переговоров.

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 25

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

3.4 Задания для оценки знаний, умений (рубежный контроль)

Контрольная работа.

Условия выполнения заданий:

1) повторить материал по теме: Конфликт: его сущность и основные характеристики; использовать при подготовке информационное обеспечение: Жарова М.Н. Психология общения: учебник СПО Изд. Академия, 2017

2) форма контроля знаний – студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

3) время выполнения 40 мин.

Критерии оценки:

«5» - студент дал развернутый ответ, продемонстрировал высокий уровень понимания специфических особенностей знаний; может обосновать свои суждения;

«4» - дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает неточности в изложении материала;

«3» - студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

-излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

-не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

-излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого;

«2» - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ВАРИАНТ 1

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

ВАРИАНТ 2

Задача 1

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 2

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 3.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. 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 ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

4. Контрольно-оценочные материалы для аттестации по учебной дисциплине.

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен. До сдачи экзамена допускаются студенты, успешно выполнившие практические задания, тестирования, все виды самостоятельной работы.

Критерии оценки:

- **оценка** «отлично» выставляется, если студент отвечает правильно на 90%-100% вопросов;
- **оценка** «хорошо» выставляется, если студент отвечает правильно на 70-80% вопросов;
- **оценка** «удовлетворительно» выставляется, если студент отвечает правильно на 50-60% вопросов;
- **оценка** «неудовлетворительно» выставляется, если студент отвечает правильно на менее 40% вопросов.

4.1. Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту.

- 1) Назначение учебной дисциплины « Психология рекламы». Основные понятия.
- 2) Роль общения в профессиональной деятельности
- 3) Общение – основа человеческого бытия.
- 4) Общее представление о процессе общения, его роль в социальных отношениях.
- 5) Сущность общения. Структура общения.
- 6) Цели, содержание общения.
- 7) Средства общения.
- 8) Функции общения. Стили и виды общения.
- 9) Общение в системе общественных и межличностных отношений.
- 10) Перцептивная функция общения
- 11) Интерактивная функция общения.
- 12) Коммуникативная функция общения
- 13) Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
- 14) Коммуникативные барьеры в общении.

- 15) Приемы эффективного слушания.
- 16) Слушание в межличностном общении.
- 17) Технологии обратной связи в говорении и слушании.
- 18) Общение как взаимодействие.
- 19) Стратегии и тактики взаимодействия.
- 20) Структура, виды и динамика партнерских отношений.
- 21) Правила корпоративного поведения в команде.
- 22) Механизмы взаимопонимания в общении.
- 23) Понятие социальной роли.
- 24) Виды и характеристики социальных ролей
- 25) Имидж личности. Самопрезентация.
- 26) Понятие эффективного слушания
- 27) Виды слушания
- 28) Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
- 29) Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
- 30) Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.
- 31) Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения
- 32) Понятие конфликта и его социальная роль.
- 33) Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.
- 34) Причины возникновения конфликтов.
- 35) Причины и последствия конфликтов.
- 36) Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- 37) Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.
- 38) Способы управления конфликтов.
- 39) Стадии протекания конфликта
- 40) Конструктивные способы управления конфликтами
- 41) Деструктивные способы управления конфликтами
- 42) Переговоры
- 43) Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров
- 44) Формирование навыков ведения переговоров
- 45) Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения.
- 46) Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия
- 47) Понятие о деловом общении.
- 48) Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.
- 49) Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование.
- 50) Деловой стиль общения.

Билет № 1

1. Назначение учебной дисциплины « Психология рекламы». Основные понятия.
2. Роль общения в профессиональной деятельности.
3. 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?

Билет № 2

1. Общение – основа человеческого бытия.
2. Общее представление о процессе общения, его роль в социальных отношениях.
3. Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы.

Билет № 3

1. Сущность общения. Структура общения.
2. Цели, содержание общения.
3. Какие понятия по смыслу соответствуют:
 - а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмирование
 1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
 2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
 3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
 4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания

Билет № 4

1. Средства общения.
2. Функции общения. Стили и виды общения.
3. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование.
 - а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
 - б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
 - в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
 - г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

Билет № 5

1. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
2. Перцептивная функция общения.
3. В каких ситуациях эффективно:
 - а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:
 - При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
 - При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
 - В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

Билет № 6

1. Интерактивная функция общения.
2. Коммуникативная функция общения.
3. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов. Комплимент и лесть — это одно и то же? Ответ поясните

Билет № 7

1. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).

2. Коммуникативные барьеры в общении.

3. Ознакомьтесь с предложенной ситуацией. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя.

Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

Билет № 8

1. Приемы эффективного слушания.

2. Слушание в межличностном общении

3. Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования».

Билет № 9

1. Технологии обратной связи в говорении и слушании.

2. Общение как взаимодействие.

3. Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем учебном месте во время практики или учебы. Ответьте на вопросы.

-Что было причиной конфликта?

-Как он был разрешен?

Билет № 10

1. Стратегии и тактики взаимодействия.

2. Структура, виды и динамика партнерских отношений.

3. Ознакомьтесь с предложенными ситуациями. Укажите причину и тип конфликта. Предложите решение конфликта.

На заседании Совета директоров туристической фирмы выяснилось, что члены Совета получают важные отчеты слишком поздно, не успевают должным образом с ними ознакомиться и подготовиться к работе. Защищаясь, два административных работника утверждали, что почти невозможно писать отчеты в офисе, где их беспрерывно отвлекают телефонные звонки или посетители. Трудно работать дома, поскольку компьютер с текстовым редактором нужен в офисе. Председатель Совета директоров должен найти решение проблемы.

Билет № 11

1. Правила корпоративного поведения в команде.

2. Механизмы взаимопонимания в общении.

3. Ознакомьтесь с предложенными ситуациями. Укажите, какими методами может быть решена данная проблема? Какие факторы необходимо учитывать при решении конфликтной ситуации?

Совет директоров решил улучшить информационное обеспечение фирмы и создать библиотеку. Для выполнения решения необходимо отобрать помещение у одного из двух отделов, расположенных на втором этаже и разместить сотрудников в помещении на седьмом этаже с меньшей площадью. Оба отдела не желали расставаться со своим помещением и представили свои доводы Совету директоров, который и решил, у кого отобрать помещение.

Билет № 12

1. Понятие социальной роли.
2. Виды и характеристики социальных ролей
3. Ознакомьтесь с предложенными ситуациями? Какие виды конфликта отражены в ситуации? Как должен был поступить руководитель предприятия?

Руководителю торгового предприятия Шалейникову И.И. дали ложные сведения о нарушении трудовой дисциплины продавцом кондитерского отдела Фроловой З.В. На общем собрании трудового коллектива Шалейников И.И., не проверив полученную им информацию, публично объявил Фроловой З.В. замечание и высказал сомнения в ее честности. После собрания между Фроловой З.В. и Шалейниковым И.И. состоялся разговор, в результате которого ситуация прояснилась, и руководитель извинился перед Фроловой З.В., но он не сделал этого публично. После собрания отношение трудового коллектива к Фроловой З.В. изменилось, ей перестали доверять как прежде. Фролова З.В. не могла объяснить ситуацию каждому и решила уволиться.

Билет № 13

1. Имидж личности. Самопрезентация.
2. Понятие эффективного слушания.
3. Ознакомьтесь с предложенными ситуациями? Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения:
 - а) не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы;
 - б) все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник;
 - в) выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласия со мной;
 - г) в интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.Ответ обоснуйте.

Билет № 14

1. Виды слушания.
2. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
3. Ознакомьтесь с предложенными ситуациями? Какой вид конфликта представлен в ситуации? Как следовало поступить руководителю? Директор АО «Весна» Иванов П.С. отдал распоряжения Сидорову Н.П. инженеру производственного отдела составить отчет о реализации продукции за прошлый год. Сидоров Н.П. составил отчет на основе документации,

находящейся в бухгалтерии. Но так как он устроился на это рабочее место месяц назад и еще достаточно не ознакомился с требованиями руководства, в отчете были отражены не все данные. На следующем оперативном совещании директор высмеял Сидорова Н.П. в присутствии сотрудников, назвав его отчет безграмотным и усомнился в его соответствии занимаемой должности.

Билет № 15

1. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
2. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.
3. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

Билет № 16

1. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения
 2. Понятие конфликта и его социальная роль.
 3. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.
- Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

Билет № 17

1. Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.
 2. Причины возникновения конфликтов.
 3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.
- У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.
- а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений*
 - б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.*
 - в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"*
 - г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации*

Билет № 18

1. Причины и последствия конфликтов.
2. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. 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 ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

Билет № 19

1. Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.
2. Способы управления конфликтов.
3. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:
С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

Билет № 20

1. Стадии протекания конфликта.
2. Конструктивные способы управления конфликтами.
3. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.
Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

Билет № 21

1. Деструктивные способы управления конфликтами.
2. Переговоры.
3. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.
Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и

после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

Билет № 22

1. Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров
2. Формирование навыков ведения переговоров.
3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Билет № 23

1. Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения.
2. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.
3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Билет № 24

1. Понятие о деловом общении.
2. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.
3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Билет № 25

1. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование.
2. Деловой стиль общения.
3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения?

Билет № 26

1. Спор, дискуссии, полемика: средства аргументирования и контраргументации.
2. Искусство вопроса в деловых контактах.
3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

Билет № 27

1. Методы диагностики эмпатии.
2. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.
3. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.
"Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание..."

5. Информационное обеспечение обучения

Основные печатные издания

1. Измайлова М.А. Психология рекламной деятельности: учебник / М.А. Измайлова. - 4-е изд., стер. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 442 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093523>
2. Маркова Е.В. Психология рекламы: учебное пособие / Е.В. Маркова. – М.: ФОРУМ, 2022. - 152 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1074811>
3. Мокшанцев Р.И. Психология рекламы: учебное пособие / Р.И. Мокшанцев; под ред. М.В. Удальцовой. – М.: ИНФРА-М: Сиб. согл., 2023. - 232 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/987773>
4. Тимофеев М.И. Психология рекламы: учебное пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. – М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 224 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/991848>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Антонова Н.В. Психология потребительского поведения, рекламы и PR: учеб. пособие / Н.В. Антонова, О.И. Патоша. - М.: ИНФРА-М, 2023. - 325 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znanium.com>]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034516>
2. Коноваленко М. Ю. Психология рекламы и PR: учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, М. И. Ясин. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 393 с. URL: <https://urait.ru/bcode/489012>

2.2.3. Дополнительные источники

Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. <http://www.window.edu.ru> - «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
2. <http://www.edu.ru> - Российский портал открытого образования
3. <http://www.liber.rsuh.ru> - Электронная библиотека РГГУ
4. <http://www.znanium.com> - ЭБС «Знаниум»

