

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 14.03.2023 11:56:27  
Уникальный программный ключ:  
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий кафедрой  
коммуникологии и психологии

  
Е.А. Никитина  
«11» февраля 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине «Основы имиджологии»

37.03.02 Конфликтология

Курск – 2022

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Раздел (тема) «Имиджелогия: сущность и специфика учебного предмета»

1. Опишите имидж, его основные функции
2. Основные условия формирования имиджа
3. Опишите приоритетные функции имиджа
4. История развития имиджелогии.
5. Опишите специфику эффекта «личного обаяния».

Тема: «Теоретические основания имиджа»

6. Опишите принципы имиджелогии.
7. Приоритетные функции имиджа (ценностные, технологические).
8. Опишите социально-психологические закономерности формирования и функционирования имиджа.
9. Роль механизмов социально-психологического влияния в процессе формирования имиджа.

Тема: «Закономерности формирования и функционирования имиджа».

10. Опишите потребности как психологические предпосылки возникновения индустрии имиджа.
11. Расскажите о коммуникационной модели формирования имиджа.
12. Опишите каналы передачи информации.
13. В чем заключается тройственное понимание субъекта имиджа: субъект воспринимающий (аудитория), субъект транслирующий (прообраз) и субъект формирующий (имиджмейкер)?
14. Опишите формирование имиджа как субъект – субъективно взаимодействие.
15. Расскажите о когнитивных процессах формирования имиджа.
16. Опишите социальные стереотипы и установки.
17. Опишите семиотические процессы формирования имиджа.

Тема: «Структура и типология имиджа»

18. Опишите когнитивный, аффективный и поведенческий компоненты имиджа.
19. Расскажите о сознательном и бессознательном уровнях функционирования имиджа.
20. Опишите функциональные и психологические преимущества объекта.
21. Расскажите о ключевых имиджевых характеристиках объекта.
22. Структура личности.

Тема: «Разработка и применение стратегий формирования имиджа»

23. Основные направления использования имиджа.
24. Стихийности и целенаправленности в формировании имиджа.
25. Дайте характеристику этапов формирования имиджа: изучение объекта, оценка аудитории, коррекция характеристика объекта, символизация,

позиционирование, презентация имиджа.

26. Опишите использование методов активного социально-психологического обучения в формировании имиджа.

Тема: «Индивидуальный имидж»

27. Опишите понятия «индивид» и «индивидуальность».

28. Расскажите о внешней и внутренней мотивации по созданию имиджа.

29. Опишите взаимовлияние Я-реального, Я-идеального и образа «Я».

30. Расскажите о каузальной атрибуции.

31. Опишите характер стилей одежды.

Тема: «Имидж руководителя»

32. Опишите компоненты имиджа руководителя: личностный, социальный, профессиональный.

33. Расскажите о свойствах имиджа руководителя – адекватность, ответственность, устойчивость, целостность, презентабельность.

34. Каким образом можно создать установку на принятие имиджа руководителя: ситуативной, фиксированной?

35. Опишите социально-психологический тренинг имиджевых качеств личности.

Тема: «Корпоративный имидж»

36. Опишите понятие «корпоративного имиджа».

37. Какова роль имиджа учреждения (организации, формы) в условиях современного рынка услуг?

38. Дайте характеристику фирмы, организации с учетом ее функциональных связей и решаемых задач.

39. Опишите внешний и внутренний имидж с корпоративной культурой.

40. Расскажите об оптимальной структуре внешнего имиджа учреждения.

41. Опишите методы оценки имиджа учреждения.

Тема: «Человековедческие технологии в работе имиджмейкера»

42. Расскажите о конструировании имиджа людей публично-коммуникативных профессий.

43. Опишите технологические компоненты имиджа.

44. Какие методики моделирования имиджа существуют?

45. Опишите технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира в процессе коммуникации как необходимые составляющие имиджа людей публично-коммуникативных профессий.

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в коллоквиуме по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные,

точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**2 балла** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

## 2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

#### Раздел (тема) «Имиджелогия: сущность и специфика учебного предмета»

1. Имиджелогия – это...
  - 1) учение о теории и практике, о путях и средствах формирования имиджа человека или организации;
  - 2) учение о психике человека;
  - 3) учение о физиологических процессах человека.
  
2. Имидж – это...
  - 1) целостное представление об образе, которое остается в сознании людей, их памяти;
  - 2) представление о характере человека;
  - 3) представление о креативности человека.
  
3. Имидж в переводе с английского языка означает...
  - 1) впечатление;
  - 2) оценка;
  - 3) образ.
  
4. Объектом имиджирования являются...
  1. люди, лидеры общественного мнения;
  2. фирма, организация;
  3. все ответы верны.
  
5. Источником имиджформирующей информации являются...
  - 1) реципиенты;
  - 2) индукторы;
  - 3) общественность.
  
6. Определите, кто является основным субъектом имиджирования?
  - 1) реципиент;
  - 2) индукторы;
  - 3) имиджмейкер.

#### 7. Установите правильное соответствие:

1. Психоанализ – это...	А. Метод дифференциальной психологии, направленный на выявление психических свойств и черт личности
2. Психологическая профилактика – это...	Б. Деятельность по разработке, апробации и внедрению развивающих программ для детей, молодежи с учетом задач каждого возрастного этапа, обеспечение гармоничного, психического развития и формирования личностей юношей и девушек на каждом этапе их развития
3. Психодиагностика – это ...	С. Психотерапевтическая система, в основе которой лежит выявление особенностей переживаний и действий человека, обусловленных неосознаваемыми мотивами

#### 8. Установите последовательность:

Целеполагание – это \_\_\_\_\_ педагогом своей профессиональной \_\_\_\_\_, которая содержит осознание \_\_\_\_\_ воспитания и обучения.

- А. целей и задач.
  - Б. концепции
  - В. выстраивание.
9. Развитие – это ...
10. Профессиональные компетенции – это ....
11. \_\_\_\_\_ переговорного процесса могут выступать самые разные акты, т. е. различные документы.
12. \_\_\_\_\_ стиль ведения переговоров означает доминирующее отношение к проблеме, а не к партнеру; объективная оценка проблемы; независимая экспертиза и т. д.
13. Так называется один прием, метод для реализации выбранной стратегии.
- А. способ
  - Б. тактический ход
  - В. тактика.
14. Установите соответствие
- Приемы присоединения оппонента:
- 1. негация,
  - 2. ретроспекция,
  - 3. проспекция.
- А. Если хотите прервать переговоры,
  - Б. Обращаетесь в прошлое, создается языковая картина оппонента.
  - В. Обращаетесь в будущее - это переход к принятию решения.
15. Установите последовательность.
- Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:
- А. передача информации,
  - Б. аргументирование,
  - В. нейтрализация замечаний собеседника,
  - Г. принятие решения и завершение переговоров,
  - Д. начало беседы.

#### Раздел (тема) «Теоретические основания имиджа»

16. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются...
- 1) четко взаимосвязанными понятиями;
  - 2) синонимами;
  - 3) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками.
17. Основной целью имиджирования для организации является...
- 1) желаемое поведение реципиентов;
  - 2) создание положительного образа руководителя организации;
  - 3) мотивация персонала.
18. Определите наиболее корректное утверждение...
- 1) имидж – это целенаправленно сформированный образ, содержащий ценностные характеристики и призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на целевую аудиторию;
  - 2) имидж – это сложная структурированная сеть представлений о ком-либо и чем-либо;
  - 3) имидж – это мнение о характеристиках объекта.

19. Как в имиджологии называют процесс построения имиджа с помощью одежды?

- 1) имиджмейкинг;
- 2) имиджклоузинг;
- 3) политический консалтинг.

20. Какому автору принадлежит следующее определение имиджологии: «Имиджология - это наука о технологии личного обаяния»?

- 1) Шепель В.М.;
- 2) Панасюк А.Ю.;
- 3) Почепцов Г.Г.;
- 4) Горчакова В.Г.

21. Когда имиджирование стало самостоятельным предметом?

- 1) с конца 1950 – х гг.;
- 2) с конца 1990 – х гг.;
- 3) с начала 1980 – х гг.

22. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

23. Установите последовательность:

Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является гуманистическая психология.

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

24. Имиджмейкер – это....

25. Индивид –это...

26. Анкетирование – это ...

1. процесс получения первичной социально-психологической информации на основе вербальной коммуникации, представляющей опросный лист для ответов на заранее составленные вопросы.
2. способ ведения беседы.
3. способ развития общительности.

27. Опросник – это ...

1. вид анкеты, составленный для изучения и оценки отдельных свойств и проявлений личности, с помощью заранее составленных вариантов ответов на каждый вопрос.
2. метод наблюдения.
3. способ эксперимента.

28. Тестирование – это ....

1. метод психологической диагностики, позволяющий получить сопоставимые количественные и качественные показатели степени развитости изучаемых психологических свойств и состояний личности, необходимых теоретических знаний, практических умений и навыков.
2. метод развития памяти.
3. метод ведения беседы.

29. Внешнее наблюдение – это ...

1. вид наблюдения, при котором сбор психологических данных о поведении человека происходит путем прямого наблюдения за ним со стороны.
2. характеристика мышления.
3. характеристика внимания.

30. Установите последовательность:

Целеполагание – это \_\_\_\_\_ педагогом своей профессиональной \_\_\_\_\_, которая содержит осознание \_\_\_\_\_ воспитания и обучения.

- А. целей и задач.
- Б. концепции
- В. выстраивание.

#### Раздел (тема) «Закономерности формирования и функционирования имиджа»

31. В России понятие «имидж» впервые появилось в научной работе....

- 1) Феофанова О. в 1974 г.;
- 2) Шепель В.М. в 1962г.;
- 3) Панасюк А.Ю. в 1981 г.

32. Древнеримский врач Гален создал учение....

- 1) под названием «физиогномика»;
- 2) под названием «психология»;
- 3) под названием «физиология».

33. В 1886 году в России вышла книга П. Мантегацци ....

- 1) «Физиономия и выражение чувств»;
- 2) «Психология и характер»;
- 3) «Физиология и характер».

34. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся...

- 1) коммуникабельность, уровень нравственности;
- 2) общие физические данные, мимика, среда обитания;
- 3) сфера интересов, уровень образования.

35. Имидж, отражающий наше представление о себе, называется ...

- 1) зеркальный имидж;
- 2) текущий имидж;
- 3) желаемый имидж.

36. Образ мыслей, интеллект, интересы, ценности, хобби относятся к составляющей имиджа...

- 1) внутренней;
- 2) внешней;



- 3) процессуальной;
- 4) множественной.

37. Установите соответствие:

1. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы ...	А. Эффект новизны.
2. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...	Б. Перцептивная.
3. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...	В. Эмпатия.

38. Установите последовательность:

Педагогическая психология – это отрасль \_\_\_\_\_, изучающая психологические \_\_\_\_\_ обучения и \_\_\_\_\_.

- А. воспитания
- В. психологии.
- С. проблемы.

39. Конфликтная ситуация – это...

40. Судебное разбирательство – это...

**41.** В чем выражается объективная сторона ведения переговоров

- А. в предмете переговоров
- Б. в участниках переговоров
- В. в характере коммуникаций

42. Если переговоры проходят между отдельными государствами, то они называются:

- А. международными
- Б. межнациональными
- В. межгосударственными

43. К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН.

- А. внутренним
- Б. международным
- В. территориальным.

44. С точки зрения результатов переговоров, они могут быть:

- А. в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества
- Б. плодотворными и безрезультатными
- В. выигрышными и бесплодными.

45. Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничества)

- А. переговоры с целью достижения соглашений
- Б. переговоры с целью нормализации отношений
- В. переговоры с целью достижения новых отношений
- Г. переговоры с целью получения косвенных результатов.

Раздел (тема) «Структура и типология имиджа»

46. Внешние составляющие имиджа – это...

- 1) прическа;
- 2) интеллект;
- 3) хобби;
- 4) голос.

47. Типизация – это...

- 1) явление повседневной практики общения, сводящиеся к упрощенным типам;
- 2) целенаправленно-сформированный образ чего-либо и кого-либо;
- 3) обобщенное представление о чем-либо.

48. Как в имиджологии называют совокупность словесных сообщений, передаваемых целевой аудитории?

- 1) детализация;
- 2) вербализация;
- 3) архаизация.

49. Пропаганда как метод воздействия на целевую аудиторию является разновидностью следующей технологии ...

- 1) манипулирования;
- 2) позиционирования;
- 3) вербализации.

50. В какой области имиджмейкинга необходимо создавать уникальный, неповторимый стиль в манере одеваться, произносить слова, макияже, причёске и т.д.?

- 1) бизнес;
- 2) шоу-бизнес;
- 3) политика;
- 4) все ответы верны.

51. Как в имиджологии называют совокупность знаний взаимосвязи между внешними чертами человека и его характером?

- 1) физиогномика;
- 2) кинетика;
- 3) такесика.

52. Кинетический имидж формируется средствами...

- 1) движений;
- 2) речи;
- 3) поведения;
- 4) внешности.

53. Традиционной сферой PR является...

- 1) создание потребности;
- 2) благотворительность;
- 3) создание мотивации;
- 4) позиционирование.

54. Восприятие собеседника – это...

55. Основное средство формирования имиджа фирмы, или образа фирмы...

- 1) фирменный стиль;
- 2) социальный пакет;
- 3) рекламный листок;
- 4) стереотип.

56. К \_\_\_\_\_ субъектам переговоров относят тех, кто выступает в роли лиц, осуществляющих переговорный процесс.

- А. неявным
- Б. явным
- В. скрытым
- Г. ролевым.

57. \_\_\_\_\_ стиль ведения переговоров означает доминирующее отношение к проблеме, а не к партнеру; объективная оценка проблемы; независимая экспертиза и т. д.

58. Так называется один прием, метод для реализации выбранной стратегии.

- Г. способ
- Д. тактический ход
- Е. тактика.

59. Установите соответствие

Приемы присоединения оппонента: ...

1. негация,
2. ретроспекция,
3. проспекция.

- А. Если хотите прервать переговоры,
- Б. Обращаетесь в прошлое, создается языковая картина оппонента.
- В. Обращаетесь в будущее - это переход к принятию решения.

60. Установите последовательность.

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:....

- А. Передача информации.
- Б. Аргументирование.
- В. Нейтрализация замечаний собеседника.
- Г. Принятие решения и завершение переговоров.
- Д. Начало беседы.

#### Раздел (тема) «Разработка и применение стратегий формирования имиджа»

61. Процесс формирования имиджа складывается из следующих этапов:

- 1) определения стратегии деятельности; выбора необходимых технологий; реализации конкретных психотехник;
- 2) анализ ситуации, составления плана действий;
- 3) изучение объекта имиджологии, проведение мероприятий.

62. Мастер-план имиджа состоит из основных частей:

- 1) создания «фундамента», внешнего имиджа, внутреннего имиджа, неосознанного имиджа;

- 2) изучение объекта имиджологии, проведение мероприятий;
- 3) анализ ситуации, составления плана действий.

63. Каждая из частей мастер - плана имиджа направлена на достижение следующих задач:

- 1) достижение высокого уровня компетенции и эффективная работа с покупателем, поддержание имиджа успешной компании, установление эмоциональной связи с покупателем и обществом;
- 2) достижение хороших результатов в бизнесе;
- 3) получение прибыли любой ценой.

64. Вербальный имидж...

- 1) устная речь;
- 2) письменная речь;
- 3) устная и письменная речь;
- 4) поведение.

65. Невербальным имиджем человека является...

- 1) поведение;
- 2) письменная речь;
- 3) устная речь;
- 4) устная и письменная речь.

66. Деловой имидж...

- 1) поведение человека во время работы, умение вести деловую документацию;
- 2) поведение человека во время спортивных занятий;
- 3) поведение человека во время встречи с друзьями.

67. В зависимости от способа передачи информационных сообщений к целевым аудиториям выделяют следующие типы имиджа...

- 1) вербальный;
- 2) корпоративный;
- 3) индивидуальный;
- 4) кинетический.

68. Эффект восприятия, основанный на сопоставлении аудиторией миссии, целей и реальной работы субъекта или организации...

- 1) легенда;
- 2) Я – структура;
- 3) стереотип;
- 4) миссия.

69. В основе убеждения лежит...

- 1) понимание;
- 2) стимулирование;
- 3) принуждение.

70. Обаятельный человек – это человек, ...

- 1) которому свойственны неординарность, остроумие, выразительность, внимательность и др.;
- 2) которому свойственны хитрость, коварство, угодничество, уступчивость и др.;
- 3) которому свойственны решительность, простодушие и др.

71. Тестирование – это ....

1. метод психологической диагностики, позволяющий получить сопоставимые количественные и качественные показатели степени развитости изучаемых психологических свойств и состояний личности, необходимых теоретических знаний, практических умений и навыков.
2. метод развития памяти.
3. метод ведения беседы.

72. Внешнее наблюдение – это ...

1. вид наблюдения, при котором сбор психологических данных о поведении человека происходит путем прямого наблюдения за ним со стороны.
2. характеристика мышления.
3. характеристика внимания.

73. Установите правильное соответствие:

1. Психоанализ – это...	А. Метод дифференциальной психологии, направленный на выявление психических свойств и черт личности
2. Психологическая профилактика – это...	Б. Деятельность по разработке, апробации и внедрению развивающих программ для детей, молодежи с учетом задач каждого возрастного этапа, обеспечение гармоничного, психического развития и формирования личностей юношей и девушек на каждом этапе их развития
3. Психодиагностика – это ...	С. Психотерапевтическая система, в основе которой лежит выявление особенностей переживаний и действий человека, обусловленных неосознаваемыми мотивами

74. Установите последовательность:

Целеполагание – это \_\_\_\_\_ педагогом своей профессиональной \_\_\_\_\_, которая содержит осознание \_\_\_\_\_ воспитания и обучения.

- А. целей и задач.
- Б. концепции
- В. выстраивание.

75. Социальная помощь -....

#### Раздел (тема) «Индивидуальный имидж»

76. Самопрезентация - это ...

- 1) умение сконцентрировать внимание окружающих на своих несомненных достоинствах и увести внимание партнеров от недостатков;
- 2) умение сконцентрировать внимание окружающих на демонстрации окружающим своего несомненного превосходства над ними;
- 3) умение сконцентрировать внимание окружающих на демонстрации своей учености и образованности.

77. Сущность внушения в его воздействии ....

- 1) на подсознание человека, т.е. на его эмоции и чувства;
- 2) на волю человека, на сознательный компонент психики
- 3) на поведенческую активность человека.

78. Основные стереотипы, влияющие на формирование первого впечатления....

- 1) антропологические, социальные, эмоционально-эстетические;
- 2) каузальные, гностические;

3) соматические, зеркальные, висцеральные.

79. Лидер – это ...

- 1) человек, мнение и точка зрения которого принимаются большинством в группе;
- 2) человек, который представляет мнение большинства;
- 3) человек, который представляет оппозицию.

80 . Назовите разновидности корпоративного имиджа...

- 1) социальный;
- 2) реальный;
- 3) зеркальный;
- 4) индивидуальный.

81. Из каких внешних атрибутов складывается имидж организации?

- 1) Рекламный образ;
- 2) Слоган;
- 3) Логотип;
- 4) Все ответы верны.

82. Корпоративная миссия это...

- 1) социально значимая роль организации;
- 2) восприятие организации группами общественности;
- 3) ценности организации;
- 4) позиционирование организации.

83. Основой корпоративной философии являются...

- 1) корпоративная миссия;
- 2) корпоративные стандарты;
- 3) позиционирование организации;
- 4) комплекс принципов организации.

84. Что в имиджологии называют понятием «инвертированный имидж»?

- 1) отрицательный имидж конкурента;
- 2) имидж товара;
- 3) желаемый имидж;
- 4) любой положительный образ.

85. Сотрудники организации являются объектом корпоративного имиджа:

- 1) внутреннего;
- 2) внешнего;
- 3) включенного.

86. Основой корпоративного имиджа являются...

- 1) корпоративная философия;
- 2) корпоративная общественность;
- 3) руководитель организации;
- 4) позиционирование организации.

87. Принципы социального партнерства: ...

- 1) равноправие сторон, уважение и учет интересов сторон, соблюдение трудового законодательства, ответственность сторон;

- 2) экономическая выгода, получение прибыли;
- 3) доброжелательные отношения, общие интересы.

88. Самый распространенный вид конфликта, в котором наблюдается столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера:

- 1) социальный;
- 2) межгрупповой;
- 3) межличностный.

89. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы:...

- 1) идентификация;
- 2) эмпатия;
- 3) рефлексия.

90. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

- 1) эффект стереотипизации;
- 2) эффект ореола;
- 3) эффект первичности;
- 4) эффект новизны.

91. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

- 1) фонетический;
- 2) семантический;
- 3) стилистический;
- 4) логический.

#### Раздел (тема) «Имидж руководителя»

92. Клиенты являются объектом корпоративного имиджа...

- 1) внешнего;
- 2) внутреннего;
- 3) вербального.

93. Предпочтительней, когда в визитной карточке имеется...

- 1) несколько номеров телефонов;
- 2) только один контактный телефон;
- 3) только домашний телефон.

94. Обмен визитными карточками ведётся....

- 1) строго по рангу, начиная с самых высокопоставленных членов делегации; если партнёры находятся на одном должностном уровне, первым вручает визитную карточку младший по возрасту;
- 2) строго по возрасту, начиная с самых старших;
- 3) по ситуации на работе.

95. Деловая карточка без адреса .....

- 1) не соответствует нормам этикета, исключение - карточки дипломатов и высших государственных должностных лиц;

- 2) является нормой;
- 3) является творческой работой .

96. Способ самовыражения и поведения, направленный на то, чтобы создать благоприятное впечатление, соответствующее чьим - либо идеалам...

- 1) самопрезентация;
- 2) стереотип;
- 3) социальный статус;
- 4) функция имиджа.

97. Социальная группа, для которой создается имидж, это...

- 1) реципиент имиджа;
- 2) аудитория имиджа;
- 3) субъект имиджа;
- 4) социум.

98. Сознательное доверие возникает когда...

- 1) о человеке многое известно;
- 2) человек «свой»;
- 3) имидж позитивен.

99. Человек демонстрирует другим членам группы готовность к выполнению определенных социальных ролей, а они опознают в индивиде потенциального партнера или противника с помощью ...

- 1) социально-символического опознавания;
- 2) социального тренинга;
- 3) компенсаторного тренинга.

100. Компонент легенды, который отражает цели, задачи человека, его деятельность...

- 1) миссия;
- 2) мода;
- 3) структура;
- 4) социальный заказ.

101. Психологическая установка – это:

- 1) готовность действовать определенным образом;
- 2) инстинкт самосохранения;
- 3) неосознанное мнение;
- 4) осознанное мнение.

102. Кооперация (кооперативное взаимодействие) – это ...

- 1) форма организации труда, при которой определенное количество людей или предприятий совместно участвует, либо в одном и том же их общем трудовом процессе;
- 2) форма творческой деятельности;
- 3) система психологических процессов.

103. Невербальное общение – общение с помощью:

- 1) конфликтного поведения;
- 2) фонетических знаков;
- 3) мимики, жестов, телесных контактов.



104. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами:

- 1) коммуникативная;
- 2) перцептивная;
- 3) интерактивная.

105. Сторона общения связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие:

- 1) коммуникативная;
- 2) перцептивная;
- 3) интерактивная.

106. Установите соответствие:

1. Психологии - это...	А. Системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении им неотчуждаемой от него картины этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности
2. Психические состояния – это...	Б. Наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности.
3. Психика – это...	С. Состояние человека в данный момент времени (сосредоточенности или рассеянности, спокойствия или раздражительности, восторга или сочувствия, творческого подъема или апатии, уверенности или сомнения и т.д.)

107. Установите последовательность:

Психические свойства личности - устойчивые \_\_\_\_\_ психики индивида, закрепленные и \_\_\_\_\_ в структуре \_\_\_\_\_ (темперамент; черты характера, например, общительность, настойчивость, эмоциональность и т.д.).

- А. личности
- В. проявления.
- С. повторяющиеся.

#### Раздел (тема) «Корпоративный имидж»

108. Корпоративный имидж – это...

- 1) образ организации в представлении различных групп общественности;
- 2) образ группы людей на предприятии;
- 3) образ учебного заведения.

109. Переговоры - это ...

- 1) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- 2) процесс эффективного общения людей;
- 3) процесс общения людей в группе.

110. Основные средства общения:....

1. вербальное и невербальное общение.
2. сангвиник, холерик.
3. профессиональная деятельность

111. Социализация - это ....

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

112. Самосознание – это ...

1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
2. понимание других людей.
3. особенность характера.

113. Эмпатия – это ...

1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
2. неумение общаться.
3. особенность профессии.

114. Рефлексия (в социальной психологии)-...

1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.
2. особенность внимания.
3. характеристика памяти.

115. Установите последовательность:

Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- A. информацией
- B. многоплановый процесс
- C. потребностями.

116. Социальная группа - это...

117. Формальная группа – это...

**118. Социально-психологический тренинг – это ....**

1. вид тренинга, ориентированного на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Базовыми методами этого тренинга являются групповая дискуссия и ролевая игра в различных модификациях.
2. метод развития воображения.
3. способ развития памяти.

**119. Аутогенная тренировка – это ...**

1. психотерапевтический метод, предполагающий обучение человека мышечной релаксации, самовнушению, развитию концентрации внимания и силы представления, умению контролировать произвольную умственную активность.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности.

**120. Релаксация – это ...**

1. состояние покоя, расслабленности, возникающее у человека вследствие снятия напряжения, после систематической тренировки по произвольному расслаблению различных групп мышц.
2. способ беседы друзей.

3. способ развития памяти.

### **121. Индивидуально-психологическое консультирование - ...**

1. вид психологической помощи, при котором с помощью специально организованного общения у обратившегося человека (клиента) создаются условия для анализа ситуации и разработки различных стратегий поведения выхода из проблемной ситуации.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности.

### **122. Стрессоустойчивость – ...**

1. совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.
2. особенность развития памяти.
3. особенность развития мышления.

### **123. Копинг – это ...**

1. реакции человека, помогающие восстановить равновесие при действии стрессоров, копинг-стратегии будут адаптивными, если содействуют достижению равновесия и в дальнейшем способствуют уменьшению или устранению вредных побочных воздействий.
2. способность общаться.
3. особенность развития памяти.

### **124. Копинг-поведение — это ...**

1. форма поведения, отражающая готовность индивида решать жизненные проблемы; сформированное умение использовать определенные средства для преодоления эмоционального стресса.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности

### **125. Профессиональный стресс- это ....**

1. вид стресса, который возникает при осуществлении различных видов профессиональной деятельности, нарушение психологического состояния в результате травмирующих обстоятельств, негативных условий труда или других аспектов деятельности человека.
2. особенность развития внимания.
3. особенность развития памяти.

## Раздел (тема) «Человековедческие технологии в работе имиджмейкера»

126. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы:...
- а) идентификация;
  - б) эмпатия;
  - в) рефлексия.

127. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

128. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:...

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

129. Опосредованное общение:

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом.

130. К вербальным средствам коммуникации не относится:

- а) письменная речь;
- б) устная речь;
- в) мимика.

131. Претензия – это...

- 1) письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства;
- 2) устная форма обращения к клиенту;
- 3) письменное обращение к клиентам вашей организации.

132. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

133. Установите последовательность:

Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является гуманистическая психология.

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

134. Развитие – это ...

135. Профессиональные компетенции – это ....

136. Общение - это ...

1. сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен

информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

2. профессиональная деятельность.
3. неумение разговаривать с людьми.

137. Структура общения: ...

1. коммуникативная, интерактивная и перцептивная составляющие.
2. память, мышление.
3. восприятие, внимание.

138. Основные средства общения:....

1. вербальное и невербальное общение.
2. сангвиник, холерик.
3. профессиональная деятельность

139. Социализация - это ....

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

140. Самосознание – это ...

1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
2. понимание других людей.
3. особенность характера.

141. Эмпатия – это ...

1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
2. неумение общаться.
3. особенность профессии.

**Шкала оценивания результатов тестирования:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

***Критерии оценивания результатов тестирования:***

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале:  
выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**

## Темы рефератов:

### Раздел (тема) «Имиджелогия: сущность и специфика учебного предмета»

1. Имидж, его основные функции
2. Основные условия формирования имиджа
3. Приоритетные функции имиджа
4. История развития имиджелогии.
5. Специфика эффекта «личного обаяния».

#### Тема: «Теоретические основания имиджа»

6. Опишите принципы имиджелогии.
7. Приоритетные функции имиджа (ценностные, технологические).
8. Опишите социально-психологические закономерности формирования и функционирования имиджа.
9. Роль механизмов социально-психологического влияния в процессе формирования имиджа.

#### Тема: «Закономерности формирования и функционирования имиджа».

10. Опишите потребности как психологические предпосылки возникновения индустрии имиджа.
11. Расскажите о коммуникационной модели формирования имиджа.
12. Опишите каналы передачи информации.
13. В чем заключается тройственное понимание субъекта имиджа: субъект воспринимающий (аудитория), субъект транслирующий (прообраз) и субъект формирующий (имиджмейкер)?
14. Опишите формирование имиджа как субъект – субъективно взаимодействие.
15. Расскажите о когнитивных процессах формирования имиджа.
16. Опишите социальные стереотипы и установки.
17. Опишите семиотические процессы формирования имиджа.

#### Тема: «Структура и типология имиджа»

18. Опишите когнитивный, аффективный и поведенческий компоненты имиджа.
19. Расскажите о сознательном и бессознательном уровнях функционирования имиджа.
20. Опишите функциональные и психологические преимущества объекта.
21. Расскажите о ключевых имиджевых характеристиках объекта.
22. Структура личности.

#### Тема: «Разработка и применение стратегий формирования имиджа»

23. Основные направления использования имиджа.
24. Стихийности и целенаправленности в формировании имиджа.
25. Дайте характеристику этапов формирования имиджа: изучение объекта, оценка аудитории, коррекция характеристика объекта, символизация, позиционирование, презентация имиджа.
26. Опишите использование методов активного социально-психологического

обучения в формировании имиджа.

Тема: «Индивидуальный имидж»

27. Опишите понятия «индивид» и «индивидуальность».
28. Расскажите о внешней и внутренней мотивации по созданию имиджа.
29. Опишите взаимовлияние Я-реального, Я-идеального и образа «Я».
30. Расскажите о каузальной атрибуции.
31. Опишите характер стилей одежды.

Тема: «Имидж руководителя»

32. Опишите компоненты имиджа руководителя: личностный, социальный, профессиональный.
33. Расскажите о свойствах имиджа руководителя – адекватность, ответственность, устойчивость, целостность, презентабельность.
34. Каким образом можно создать установку на принятие имиджа руководителя: ситуативной, фиксированной?
35. Опишите социально-психологический тренинг имиджевых качеств личности.

Тема: «Корпоративный имидж»

36. Опишите понятие «корпоративного имиджа».
37. Какова роль имиджа учреждения (организации, формы) в условиях современного рынка услуг?
38. Дайте характеристику фирмы, организации с учетом ее функциональных связей и решаемых задач.
39. Опишите внешний и внутренний имидж с корпоративной культурой.
40. Расскажите об оптимальной структуре внешнего имиджа учреждения.
41. Опишите методы оценки имиджа учреждения.

Тема: «Человековедческие технологии в работе имиджмейкера»

42. Расскажите о конструировании имиджа людей публично-коммуникативных профессий.
43. Опишите технологические компоненты имиджа.
44. Какие методики моделирования имиджа существуют?
45. Опишите технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира в процессе коммуникации как необходимые составляющие имиджа людей публично-коммуникативных профессий.

Требования к реферату: объем: 14-15 стр., шрифт – 14, Times New Roman, интервал – 1,5. Структура: титульный лист, введение, основной текст (изложение материала), заключение, список использованных источников. Защита реферата представляет собой выступление на 7-10 минут перед группой студентов, раскрывающее тему вопроса, с использованием иллюстраций и примеров.

**Критерии оценки реферата:**

**Оценка «отлично»** (5 баллов) – отличное выполнение реферата и его успешная защита. Реферат написан грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику



изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии, мнения известных ученых, приводятся примеры из учебной и профессиональной деятельности.

**Оценка «хорошо»** (4 балла) – реферат написан хорошо, грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии. Но студент допустил ошибки в своем ответе.

**Оценка «удовлетворительно»** (3 балла) – реферат написан удовлетворительно. Студент не продемонстрировал способность к научному анализу, допустил ошибки в ответе.

**Оценка «неудовлетворительно»** (2 балла) – реферат написан неудовлетворительно. Студент не выполнил задание или выполнил плохо, не знает теоретический материал дисциплины.

## **2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ**

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 1***

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе работает Петров В.И. Он ответственный и дисциплинированный сотрудник. В то же время он человек очень подозрительный, обидчивый и мнительный, ему все время кажется, что другие ущемляют его интересы, поступают по отношению к нему несправедливо. Из-за этого у него часто возникают конфликты с коллегами и руководством. Как вести себя с таким человеком, чтобы общение с ним было более конструктивным?»

Определите акцентуацию характера Петрова В.И. Какая стратегия поведения его коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 2***

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе работает Николаева О.А. Мы вместе готовим очень важный проект, и сделать его нужно быстро. О.А. человек обстоятельный, все делает очень тщательно, но медленно. Замечания руководителя о том, что нужно все делать быстрее, не оказывают на нее никакого влияния. Остальные сотрудники начинают раздражаться и обвинять О.А. в нерасторопности, и это ни к чему хорошему не приводит. Как нам следует вести себя в этой ситуации?»

Определите тип темперамента Николаевой О.А. Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 3***

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе есть люди, относящиеся к разным национальностям и имеющие различное вероисповедание. Я сам являюсь атеистом и считаю, что каждый имеет право верить в то, во что считает нужным. Во время обеденного перерыва мой коллега, мусульманин, стал говорить о том, что его религия самая истинная. И тогда я стал с ним спорить и критически высказался по поводу его религии. Разговор закончился тем, что каждый остался при своей точке зрения. Он очень рассердился на меня и почти перестал со мной разговаривать, а это мешает нашей совместной работе». Какое поведение в данной ситуации было бы более конструктивным? Проанализируйте эффективность поведения участников исходя из теории трансактного анализа Э. Берна и стратегий взаимодействия К. Томаса – Р. Килменна.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 4***

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В Вашем трудовом коллективе имеется неформальный лидер Сидоров С.Н. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера: уволить несогласного лидера; проигнорировать его мнение; привлечь на свою сторону; прочее (обосновать).

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 5***

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре коммуникологии и психологии в ЮЗГУ. К Вам за помощью обратились две девушки выпускного курса вуза: Татьяна и Светлана. Сейчас преддипломная практика, до защиты дипломной работы остается один месяц. Девушки стали очень эмоциональные, нервные, но все равно стараются иногда отдыхать. Вот только в их комнате общежития в последнее время происходит необычное поведение их однокурсницы Валентины. Она встает «ни свет, ни заря», садится читать книжки, часто по многу часов подряд не встает со стула. Питается кое-как, всухомятку. Почти никуда не выходит, ни с кем не общается. Стала раздражительной, недоброжелательной, хотя раньше она была доброй и приветливой. Но из-за усталости, Валентина плохо запоминает учебный материал, путает информацию. Все трое учатся приблизительно одинаково, но Татьяна и Светлана уже заканчивают написание своих дипломных работ, а у Валентины написана только половина ее работы. Татьяна и Светлана просят у Вас совет, как помочь Валентине, так как в последнее время она стала плохо выглядеть: бледная, измученная, с «синяками» под глазами. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Что Вы скажите Валентине, как ей изменить свое поведение? Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 6***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в АО «Авиаавтоматика» им. В.В. Тарасова» г. Курска. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Оцените решение руководителя для предотвращения конфликта: 1) руководитель принял ошибочное и несправедливое решение о повышении в должности Ирины, что будет провоцировать дальнейший конфликт; 2) руководитель не должен был переводить Сергея в отдел Ирины. Для прекращения конфликта Сергею нужно уволиться или перевестись в другой отдел; 3) руководителю следовало бы вмешаться сразу. Ирина и Сергей должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии; 4) руководитель должен был корректно указать Ирине и Сергею на то, что они повели себя непрофессионально, неэтично.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 7***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. В Ваше предприятие после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существует? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 8***

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре коммуникологии и психологии в ЮЗГУ. Доцент кафедры Тамара М. хотела бы спокойно, планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим руководителем. Как правило, бывает так, что она хорошо работает, нарабатывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с руководителем (с нижними звеньями этого не происходит), какое-то время доказывает свою точку зрения, но часто эмоционально (то, что ей кажется элементарным, не понимается руководителем), и тогда она разворачивается и уходит. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно добиваться своего. Проанализируйте ситуацию. Какие методы саморегуляции поведения Вы бы посоветовали Тамаре?

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 9***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Юго-Западном государственном университете. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела, составляете список работников и передаете все данные своему руководителю. Таким образом, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться с работы по личным делам, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия: по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения должности, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми обязанностями, которые у Вас уже есть; официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой; оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата. Проанализируйте ситуацию. Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 10***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Белая акация» в г. Курске. В вашу гостиницу после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существуют? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 11***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом Курского электроаппаратного завода. В одном из отделов завода работали две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылаясь на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадил Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации. Проанализируйте ситуацию. Что бы Вы сделали на месте руководителя? Какие методы управления предприятием можно использовать? Есть ли ошибки в решениях руководителя?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 12***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Вам нравится Ваша работа. Она относится к тем видам деятельности, занимаясь которыми, нужно постоянно учиться, совершенствоваться. Вы это понимаете и уже давно собираетесь заняться самообразованием регулярно. Но пока Вам удастся это делать лишь фрагментарно – то Вы ходите на курсы, то в Интернете посмотрю информацию, то книгу почитаю. Пока не удастся уследить за новыми тенденциями в том деле, которым занимаюсь. Прочитанное забывается, записи теряются. Как Вам научиться быть организованным?» Сформулируйте основные правила эффективной самоорганизации.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 13***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. После наблюдений, которые были сделаны Вами в ходе занятий, а также личных бесед с обучающимися первого курса и обсуждений особенностей набора обучающихся в новом учебном году с другими членами педагогического коллектива педагогического колледжа, Вы пришли к выводу, что группа №2 – это мало интересующиеся будущей профессией люди, не имеющие ни общей цели, ни идеалов – своего рода вольнослушатели без каких-либо обязательств ни перед родителями, которые заплатили деньги за их обучение, ни перед другими окружающими. Изменить набор учащихся не в Ваших силах – придется иметь дело с такими учащимися, какие они есть. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Как подвести учащихся к переоценке имеющихся собственных ценностей и каким материалом воспользоваться в воспитательных целях, чтобы у обучающихся появился идеал для подражания?

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 14***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. В своей практике педагог использует исключительно индивидуальный опрос обучающихся у доски. Учащиеся уже хорошо знают, что в течение 15-20 минут их 2-3 товарища будут отвечать материал темы у доски, а в это время те, кто прошел такую же процедуру на последних занятиях могут получить передышку и спокойно заниматься своими делами. Те же, кто ожидает своей очереди (давно не вызывали) будут напряженно ожидать опроса. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие формы контроля выделяют в педагогике? индивидуальная, групповая и фронтальная. Каково их предназначение? Фронтальная форма контроля позволяет за небольшой промежуток времени проверить большое количество учащихся. Индивидуальный контроль предусматривает большие затраты учебного времени, а потому он используется преимущественно по окончании курса обучения, например, в виде экзамена, когда от учителя требуется достаточно точно выявить уровень владения ЗУН. групповые формы контроля являются необходимым средством овладения учащимися учебной компетенцией, обеспечивающей последовательный переход каждого ученика к самоконтролю. Какое педагогическое требование к выбору методов проверки и оценки знаний не соблюдает в данном случае преподаватель? Деятельность учащихся должна не только имитировать тот или иной процесс или ситуацию, но и быть возможно ближе к реальным условиям деятельности, способствовать их развитию и воспитанию.

#### ***Компетентностно-ориентированная задача № 15***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. При выведении отметки за курс перед экзаменом преподаватель суммирует все отметки обучающихся, полученные ими в процессе обучения и выводит среднее арифметическое, которое является предварительной отметкой обучающегося перед сдачей экзамена. Кроме того, отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие требования должен знать педагог, чтобы руководствоваться ими при проверке знаний и оценке знаний обучающихся? индивидуальному подходу к проверке знаний учащихся, во время которого преподаватель учитывает разный уровень их развития, не завышая и не занижая требований. тщательной подготовке проверки знаний детей, определению ее цели, видов и форм на разных этапах урока, подготовке вопросов для проверки знаний учащихся. Можно ли использовать отметку в воспитательных целях? Что бы Вы посоветовали педагогу изменить в его методике оценки знаний обучающихся? отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 16***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. Преподаватель дает открытое занятие для коллег, после которого методист колледжа предлагает всем присутствующим на занятии педагогам остаться и проанализировать его. Часть педагогов возражает методисту: нам занятие понравилось и такой оценки вполне достаточно, давайте лучше поблагодарим коллегу за то, что он пригласил нас к себе на занятие и продемонстрировал всем нам как нужно и можно работать даже со слабыми учениками. Остальная часть преподавателей выражает готовность перейти от эмоциональных оценок занятия к его анализу на научной основе, но сомневается в том, сможет ли компетентно выполнить такой анализ. Проанализируйте ситуацию. Какие виды анализа урока (занятия) выделяют в педагогике? виды: дидактический, психологический, воспитательный, методический, организационный. Насколько объективной является эмоциональная оценка урока (занятия): понравилось - не понравилось? Это не объективный критерий, необходим аналитический подход к оценке урока. здесь может участвовать «личное» отношение и не всегда, например (яркость и красочность, наличие множества наглядности) говорит об эффективности урока. От чего зависит выбор вида анализа урока? зависит от поставленной цели для собравшихся специалистов

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 17***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Курском государственном университете. Сегодня Вы утверждены в должности начальника отдела службы по персоналу, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными. Проанализируйте ситуацию. Что Вы будете рассказывать о себе? Как Вы организуете благоприятное первое впечатление о себе? Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта? Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 18***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Сотрудница гостиницы, Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досажает. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на работу мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». Вопросы для анализа ситуации: Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

### **Компетентностно-ориентированная задача № 19**

Представьте, что Вы работаете начальником отдела научно-исследовательских исследований в Курском государственном университете. Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная Ольга М., которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в университете больше года, и свои обязанности выполняет качественно. Первое время она была очень увлечена и часто приходила даже раньше на работу. А в последнее время Вы стали замечать, что она опаздывает почти каждый день. Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть профессиональные правила, исполнения которых требуют, прежде всего, от Вас. Пару раз ей было сделано замечание, что следует все же вовремя приходить, хотя бы, потому что это прописано в трудовом договоре. Вы предупредили, что будете оформлять все письменно и составлять служебные записки об ее опозданиях. Сегодня 14 января: прошло два месяца с того момента, как Вы сделали замечание. Тогда сотрудница согласилась с Вами и пообещала, что ситуация изменится. Но все осталось так же. Для сегодняшнего разговора Вы собрали данные об ее опозданиях (таблица 1). Кроме того, Вы планировали повышать ее в должности, но теперь думаете, следует ли это делать.

Таблица 1. - График опозданий Ольги М.

Дата	День недели	Опоздания
12 ноября	Пятница	12 минут
22 ноября	Вторник	22 минуты
30 ноября	Понедельник	19 минут
6 декабря	Вторник	14 минут
11 января	Среда	15 минут
13 января	Пятница	12 минут

Проанализируйте ситуацию. Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника в должности? Составьте план беседы с сотрудницей. Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

### **Компетентностно-ориентированная задача № 20**

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Престиж» г. Курска. Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Проанализируйте ситуацию: 1. Что означает данная поза? 2. Какова может быть причина такого поведения партнера? 3. Какие действия Вы предпримете?

### **Компетентностно-ориентированная задача № 21**

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии. Проанализируйте ситуацию. Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому? Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому? Что Вы перенесете на другие дни?



### ***Компетентностно-ориентированная задача № 22***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в школе № 20 г. Курска. К Вам на консультацию пришла мама семнадцатилетнего сына, которая считала, что сын плохо к ней относится, из-за чего между ним и матерью происходили постоянные конфликты. Он поздно возвращался домой, игнорировал ее замечания и просьбы, много времени проводил с людьми, которые ей совсем не нравились. Женщина попросила специалиста поговорить с сыном, считая, что на него должен повлиять авторитетный человек, профессионал. Она сказала, что у нее слабое сердце, и дальше она просто не выдержит этого противостояния. Конфликтолог согласился на ее просьбу, если она привет молодого человека на прием. Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 23***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на Курском электроаппаратном заводе. С Вами вместе в одном отделе работает Иванов А.М. Он человек возбудимый, склонный к преувеличению и додумыванию фактов, любит критиковать окружающих, придирается к мелочам. Ему нравится командовать другими, при этом он легко впадает в гнев, долго помнит обиды. Мне приходится с этим человеком тесно взаимодействовать при решении профессиональных задач. Как мне нужно себя вести, чтобы наше взаимодействие было более конструктивным?» Определите акцентуацию характера Иванова А.М. Какая стратегия поведения его коллеги будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 24***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе исследование удовлетворенности сотрудников работой. Организация переживала кризисный период, люди были обеспокоены, выявились проблемы, на которые руководству нужно было реагировать. Результаты тестирования показали высокий уровень неудовлетворенности сотрудников по целому ряду показателей. Узнав результаты диагностики, руководитель попросил конфликтолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в лучшем свете, чем они были на самом деле. Конфликтолог выполнил просьбу руководителя.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 25***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. На консультацию к конфликтологу пришла женщина, которая хотела прекратить длительный и трудный конфликт со своим начальником. Начальник был тираном, а она чувствовала себя пойманной в ловушку жертвой. Слушая ее историю, конфликтолог был переполнен сочувствием к ней и негодованием в адрес ее руководителя. Выслушав клиентку, он сказал: «Я Вам помогу. Я научу Вас действовать так, что Ваш начальник будет вынужден уволиться, потому что таким как он нельзя работать с людьми». Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 26***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно». Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 27***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе социометрическое исследование, которое позволяло выявить социально-психологический статус и межличностные предпочтения каждого сотрудника. Руководителя организации интересовал подчиненный А., который пользовался достаточно большим авторитетом в кругу своих коллег и оказывал влияние на их мнение. Руководитель попросил конфликтолога предоставить ему данные об этом сотруднике, поскольку считал, что его влияние на других носит не совсем позитивный характер, и даже иногда подрывает авторитет руководства. Исходя из интересов дела, конфликтолог предоставил руководителю запрашиваемую информацию.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 28***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. К конфликтологу за консультацией обратилась молодая пара. Женаты, живут вместе с родителями мужа. В беседе выясняется, что свекровь невестку невзлюбила, постоянно провоцирует конфликты по различным поводам. Выяснение подробностей протекания конфликтов между двумя женщинами показало, что попытки конструктивно разрешить ситуацию результата не давали. Тогда конфликтолог посоветовал молодоженам поискать возможность жить отдельно от родителей. Оцените предложение специалиста с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 29***

Представьте, что Вы работаете начальником отдела по работе с персоналом. В коллективе, которым Вы руководите недавно появился сотрудник, который у многих вызывает раздражение. Он очень самоуверенный человек, является приятелем директора и сыном богатых родителей, а в нашем отделе основную массу составляют люди не очень высокого достатка. Он вежлив, хорошо знает свое дело, но это не меняет отношение к нему. Он как-будто «белая ворона», и почти каждый его поступок интерпретируется в коллективе негативно». Какие действия руководителя отдела и нового сотрудника будут способствовать налаживанию благоприятной психологической атмосферы в трудовом коллективе?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 30***

Представьте, что Вы работаете начальником отдела по работе с персоналом. В Вашем коллективе работает Н.П. Она старательна, хорошо знает свою работу, хотя

работает на этом месте недавно. Проблемы возникают тогда, когда нужно выполнять ответственные задания. Н.П. предпочитает либо не участвовать в этом, либо участвовать минимально. Это связано с тем, что она очень переживает, если что-то не получается, боится подвести или разочаровать коллег. Ситуация усугубляется тем, что коллектив в основном мужской, а Н.П. родом из каких-то южных областей, где традиционно женщины признают право принятия ответственных решений за мужчинами. Поведение Н.П. уже начинает вызывать недовольство, ведь в трудовом коллективе у нас все равны. Как нам следует вести себя в этой ситуации?» Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному профессиональному взаимодействию с Н.П.?

**Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

***Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:***

**6-5 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

**4-3 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

**2-1 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.