

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 12:02:08
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

Психология массовых коммуникаций
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование ОПОП ВО)

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Тема № 1. «Теоретические основы психологии массовых коммуникаций»

Производственная задача №1

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить и написать конспект лекции по теме: «Теоретические основы психологии массовых коммуникаций». Кто из отечественных и зарубежных ученых внес вклад в развитие психологии массовых коммуникаций? Какие современные тенденции развития психологии массовых коммуникаций? Что Вы можете предложить для более эффективной деятельности средств массовой информации?

Тема № 2. «Средства массовой информации в обществе»

Производственная задача №2

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить конспект семинарского занятия для студентов по теме: «Средства массовой информации в обществе». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

Тема № 3. «Социальные группы. Межличностные отношения в группах»

Производственная задача №3

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в университете. Студентка Дарья два месяца работала над курсовой работой по психологии. Досадная случайность помешала ей сдать работу вовремя. И вот теперь преподаватель отказывается выставить ей оценку, мотивируя это тем, что она сдана с опозданием на несколько часов. Какие варианты решения проблемы возможны? Опишите программу работы с проблемной ситуацией. Составьте текст своего обращения к Дарье. Что Вы порекомендуете другим студентам? Составьте текст своего обращения к студентам.

Тема № 4. «Основы психологии воздействия»

Производственная задача №4

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в университете. К Вам обратился декан факультета строительства и архитектуры за помощью, он просит Вас, используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами:

№	Описание поведения людей	Эмоциональное состояние людей
1	«...Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку» (И. А. Бунин)	
2	« Мармеладов стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил: «А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе!»» (Ф. М. Достоевский)	
3	«Разговаривая, он, как на пружинах, подсакивал на диване,	

	оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез» (Б. Пастернак)	
4	«Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш» (Л. Н. Толстой)	
5	«Неволью я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха» (С. Цвейг)	

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

№	Описание поведения людей	Эмоциональное состояние людей
1	З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо	
2	Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями»	
3	Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите. Вы пришли и говорите ей: - Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать... - Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь? Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. - Так ты сейчас ничем не занята? - Для тебя у меня всегда найдется время...	
4	Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обду-	

Тема № 5. «Общение. Психология ПР-деятельности. Стереотипы восприятия»***Производственная задача №5***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Вас попросили выступить с докладом на собрании коллектива. Вы написали прекрасную речь на тему «Психология PR - деятельности» на пяти страницах. Теперь вам надо запомнить ее. На основе ваших знаний об интерференции и последовательности в запоминании предложите стратегию для запоминания речи. Как можно психологически подготовиться к выступлению перед аудиторией? Напишите текст своего выступления на тему «Психология PR -деятельности» (несколько страниц).

Тема № 6. «Коммуникация. Способы эффективного общения»***Производственная задача №6***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план исследования коммуникабельности, общительности студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будите использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение проблемы развития коммуникабельности, общительности студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будите анализировать?

Тема № 7. «Реклама в СМИ»***Производственная задача №7***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подумать и сформулировать темы для курсовых работ студентов по дисциплине «Психология массовых коммуникаций». Попробуйте выполнить это задание. Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие методы и методики Вы порекомендуете для написания курсовой работы? Какие ученые внесли вклад в изучение проблемы психологии массовых коммуникаций?

Тема № 8. «Политика в СМИ»***Производственная задача №8***

Комсомольская правда в рубрике «Люди, которые нас удивили» поместила заметку: «Мэр Москвы нашел способ борьбы с пробками. Открывая очередную транспортную развязку, он сказал, что вынесет на обсуждение правительства города идею распорядка дня столичных чиновников. Теперь они будут работать с 7 утра, что сильно разгрузит улицы в утренние часы». Задание: проанализируйте, какое влияние могут оказать эти высказывания мэра Москвы на мотивацию и ожидания реципиентов – москвичей, жителей других городов, чиновников. Какие варианты решения этой проблемы Вы могли бы предложить?

Тема № 9. «Духовно-нравственные аспекты СМИ»***Производственная задача №9***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать и написать программу духовно-нравственного воспитания студентов. Какие основные направления работы Вы можете предложить? Каким образом психологи и преподаватели могут способствовать духовно-нравственного воспитания студентов? В каких произведениях искусства и культуры описаны различные аспекты духовно-нравственного воспитания молодежи? Какие инновационные направления духовно-нравственного воспитания молодежи сейчас популярны?

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки..

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема № 1 «Теоретические основы психологии массовых коммуникаций»

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Психология массовых коммуникаций – это...

1. дисциплина, изучающая различные средства, с помощью которых отдельные люди и организации передают информацию через средства массовой информации большим сегментам населения одновременно;

2. наука, которая изучает психику человека.

3. наука, которая изучает физиологические процессы человека

2. Вопрос в открытой форме.

Предмет психологии: ...

3. Вопрос на установление последовательности.

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.

4. Вопрос на установление соответствия.

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.)

5. Вопрос в закрытой форме.

В структуре коммуникативного процесса выделяются три группы:...

- 1) коммуникативные, психологические, социально- ролевые;
- 2) интерактивные, перцептивные, межличностные;
- 3) межличностные, межгрупповые и общественные.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Дайте определение экспрессивной функции общения...

- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) регламентация поведения и деятельности.

2. Вопрос в открытой форме.

Психологическое консультирование: ...

3. Вопрос на установление последовательности.

3.5 Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- а. Конфликт
- б. Конфликтная ситуация
- в. Инцидент

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

а) Идентификация	1) эмоциональный отклик, сочувствование, сопереживание
б) Эмпатия	2) уподобление себя другому
в) Аттракция	3) формировании устойчивого положительного чувства к партнеру
г) Каузальная атрибуция	4) приписывание причин поведения другому человеку

5. Вопрос в закрытой форме.

Социальный контроль включает в себя

- а) регламентацию поведения и деятельности;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

Тема № 2 «Средства массовой информации в обществе»

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме

Средства массовой информации – это...

1. система сообщения населению информации посредством печатных, технических, изобразительных и иных форм и средств, а также осуществление коммуникаций между культурными и политическими субъектами посредством образных форм в виде искусства;
2. система взглядов, убеждений человека;
3. система профессиональных качеств.

2. Вопрос в открытой форме.

Опросник – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Методы научных исследований - это _____, с помощью которых ученые получают _____ сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических _____.

- А. приемы и средства.
- Б. достоверные.
- В. рекомендаций.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

а) Кинесика	1) изучают внешние проявления голоса
б) Проксемика	2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди
в) Такесика	3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения
г) Просодика	4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений

5. Вопрос в закрытой форме.

Общество – это...

- 1) форма объединения людей, обладающих общими интересами, ценностями и целями;
- 2) собрание людей на работе;
- 3) собрание детей в школе.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Методы научных исследований - это ...

- 1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
- 2. способы творческого развития.
- 3. методы развития общительности и коммуникабельности.

2. Вопрос в открытой форме.

Тестирование – это

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность процедур принципиальных переговоров

- а) Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях, поскольку цель переговоров – удовлетворение интересов участников.
- б) Отыщите справедливый или взаимоприемлемый критерий, нормы решения проблемы, чтобы соглашение отражало справедливые, объективные нормы и критерии
- в) Признайте наличие конфликта, очертите его как «наша проблема».
- г) Разграничьте участников и предмет переговоров: относитесь дружелюбно к людям, но стойте на твердой платформе при решении проблемы.
- д) Проанализируйте, какие интересы наиболее важные, каковы объективные препятствия, отделите их от субъективных желаний участников.
- е) Старайтесь разработать взаимовыгодные варианты, которые бы учитывали общие интересы и примиряли несовпадающие интересы. Разработайте многоплановые варианты выбора в ходе дискуссии и выдвижения альтернативных идей решения проблемы.
- ж) Добейтесь соглашения и воплощайте план в жизнь.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите форму делового общения с ее характеристикой

а) Деловая дискуссия	1) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения
----------------------	---

б) Деловое совещание	2) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников
в) Деловые переговоры	3) форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.

5. Вопрос в закрытой форме.

Наблюдение – это...

1. один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений, с целью изучения явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин происходящих изменений.
2. метод анкетирования.
3. метод тестирования.

Тема № 3 «Социальные группы. Межличностные отношения в группах»

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Укажите способы рефлексивного слушания....

- а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
- б) чувствование, поиски смысла, пересказ;
- в) предположение, выяснение, интерпретация.

2. Вопрос в открытой форме.

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

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность этапов дискуссии

- а) Уточнение предмета общения и предметных позиций участников.
- б) Поиск элементов сходства, обсуждение альтернатив.
- в) Вступление в контакт.
- г) Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).
- д) Выдвижение альтернативных вариантов.
- е) Конфронтация участников.
- ж) Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между понятием и определением

А) Манипулирование	1) Скрытое управление поведением партнера
Б) Установка	2) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

В) Заражение	З) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации
--------------	---

5. Вопрос в закрытой форме.

Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
- б) демонстрация собеседнику непонимания;
- в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Определите суть приема «перефразирование»...

- а) пересказ мысли собеседника своими словами;
- б) «расшифровывание» мысли собеседника;
- в) определение точности понимания смысла.

2. Вопрос в открытой форме.

Назовите составляющие «Я-концепции»...

3. Вопрос на установление последовательности.

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,

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие Коммуникативные барьеры:

1. Понятийный барьер

2. Барьер восприятия

3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

5. Вопрос в закрытой форме.

Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
- б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
- в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

Тема № 4 «Основы психологии воздействия»

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Какой из методов распознавания эмоций является самым лучшим?

- а) по словесному описанию;
- б) по мимике и жестикуляции;
- в) с помощью полиграфа;
- г) с помощью применения всех вышеперечисленных методов.

2. Вопрос в открытой форме.

Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Информационный стресс – вид стресса, который возникает при _____ перегрузках, при большой _____ за последствия своих _____ и поступков.

- А. действий
- Б. ответственности.
- С. информационных.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите требования к вербальной коммуникации с их характеристикой:

1. Убедительность	А. свободное владение языком и адекватное использование его вариантов: литературного языка, просторечия, профессиональной или ненормативной лексики; речевая культура в речевом общении выражается в оценке уровня мышления собеседника, его жизненного опыта и в обращении к собеседнику на понятном для него языке; необходимо употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль
2. Культура речевого общения	Б. ориентированность не на себя, а на собеседника и интерес дела
3. Диалогичность	В. определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе, логичностью речи, способностью преодолевать коммуникативные барьеры, конгруэнтностью, рефлексивностью и самой атмосферой беседы – благоприятной, доброжелательной или наоборот

5. Вопрос в закрытой форме.

К зрительным иллюзиям относятся ...

- 1) переоценка вертикальных линий;
- 2) неправильное восприятие величины предмета;
- 3) точное восприятие предмета.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Словесно-логическая память связана с запоминанием ...

- 1) логики и смысла изложения;
- 2) соответствия между элементами получаемой в словесной форме информации;
- 3) эмоций и чувств, пережитых в прошлом.

2. Вопрос в открытой форме.

Дайте определение понятию «психологическое воздействие»...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность Алгоритм разрешения конфликта:

а. Создать команду по разбору ситуации и разрешению конфликта: в нее могут входить только одни непосредственные оппоненты, либо еще и свидетели, коллеги, классный коллектив. Главное, чтобы соотношение сил было равное.

- б. Определить роль ведущего в разборе конфликта.
- в. Определить время и место. Важно, не приступать к разрешению ситуации в самый разгар противостояния. Необходимо, чтобы все успокоились и настроились на конструктивную беседу.
- г. Установить правила: не перебивать, не оскорблять, не врать.
- д. Выслушать позицию обеих сторон. В ходе разговора ответить на вопросы. Что произошло? Почему это произошло? Какие чувства вызвал конфликт у оппонентов? Как быть дальше?
- е. Собрать предложения по урегулированию ситуации. Провести, например, «мозговой штурм». Выбрать из общего списка, предложение удовлетворяющее обе стороны.
- ж. Определить суть конфликта: его причины, участников, последствия.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

<i>метод снятия напряжения</i>	постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
<i>метод стимулирования воображения</i>	несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
<i>метод прямого подхода</i>	непосредственный переход к делу, безвступления

5. Вопрос в закрытой форме.

Проявление **реакция** тревоги при стрессе ...

1. наблюдается состояния тревоги, настороженности, напряжённости при возникновении неординарной ситуации и, как следствие, мобилизация защитных сил организма.
2. веселое настроение человека.
3. дружеская беседа товарищей.

Тема № 5 «Общение. Психология ПР-деятельности. Стереотипы восприятия»

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Общение – это...

- 1) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности;
- 2) процесс развития познавательных способностей;
- 3) процесс творческого развития личности.

2. Вопрос в открытой форме.

Межгрупповой конфликт происходит...

3. Вопрос на установление последовательности

Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- а. Конфликт
- б. Конфликтная ситуация
- в. Инцидент

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите виды слушания с их характеристиками:

1.Рефлексивное слушание	А.слушание без анализа (рефлексии),дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать
2.Нерефлексивное слушание	Б.стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства (здесь акцент делается не на содержании сообщения, как во всех предыдущих приемах, а на эмоциональном состоянии собеседника)
3.Эмпатическое слушание	В.процесс расшифровки смысла сообщений, в котором используются такие приемы, как выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование

5.Вопрос в закрытой форме.

Стереотипы восприятия – это ...

- 1) привычные нам способы воспринимать и реагировать на ситуации, окружающий мир;
- 2) искусственно обособленные фрагменты нашего поведенческого репертуара;
- 3) способы взаимодействия с другими людьми.

Вариант 2

1.Вопрос в закрытой форме.

Черты характера человека, которые проявляется в системе отношений к собственности ...

- 1) расточительность ;
- 2) аккуратность;
- 3) ответственность.

2.Вопрос в открытой форме.

Развитие – это ...

3.Вопрос на установление последовательности.

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.

4.Вопрос на установление соответствия.

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

5.Вопрос в закрытой форме.

Метод проблемного обучения осуществляется ...

1. в процессе постановки и решении учебных проблем через создание проблемных ситуаций.
2. в процессе учебно-образовательного процесса.
3. в процессе дискуссии.

Тема № 6 «Коммуникация. Способы эффективного общения»
Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Для подготовки к развернутой беседе ...

1. студенты готовят доклады по заранее предложенной тематике, формируются навыки научной, творческой работы.
2. студенты готовятся к докладу на самом занятии.
3. студенты отвечают экспромтом.

2. Вопрос в открытой форме.

Психические состояния – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

- а) диагностика
- б) симптоматика
- в) разрешение
- г) прогнозирование

4. Вопрос на установление соответствия.

1. Соотнесите функции переговоров с их содержанием:

1.отвлечения внимания	А.налаживание новых связей, отношений
2.пропаганды	Б.позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности
3.коммуникативная	В.одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил

5. Вопрос в закрытой форме.

Семинар - пресс-конференция - ...

1. вид семинарского занятия, в ходе которого преподаватель предварительно поручает студентам подготовить доклады, затем каждый студент задает докладчику вопрос, на который он должен ответить.
2. вид семинарского занятия для развития творческих способностей.
3. занятие для воспитания характера.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Семинар-диспут....

1. готовиться преподавателем заранее, в ходе полемики у студентов развивается находчивость, смекалка, аналитическое мышление.
2. вид семинарского занятия для развития творческих способностей.
3. занятие для воспитания характера.

2. Вопрос в открытой форме.

Психические процессы – это

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Психологи-гуманисты _____ считали, что источником творчества является _____. По мнению А. Маслоу – это потребность в _____, реализации своих способностей и возможностей.

А. самоактуализации.

Б. Г. Олпорт, А. Маслоу.

В. мотив личностного роста

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Воображение – это	А. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. психический процесс, заключающийся в создании новых образов (представлений) путем переработки материала восприятия и представлений, полученных в предшествующем опыте.
3. Потребность- это...	С. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.

5. Вопрос в закрытой форме.

Рекламные объявления содержат:....

1. эмблему и наименование организации, ее юридический адрес, текст.

2. описание научной работы.

3. описание литературной деятельности.

Тема № 7 «Реклама в СМИ»

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Реклама – это...

1. вид маркетинговой коммуникации, распространение заранее оплаченной информации с целью привлечь к товару (услуге, компании или организации) потенциальных потребителей коммерческих или информационных продуктов;

2. вид общения людей;

3. вид творческой деятельности человека

2. Вопрос в открытой форме.

Психологический стресс – это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите правильную последовательность:

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.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите уровни анализа предмета переговоров с их сутью:

1. конкретный	А. предметом переговоров выступают определённые объекты, представляющие взаимный интерес (финансовые инвестиции, повышение заработной платы, договоренности о совместной деятельности и т.д.)
---------------	---

2. абстрактный	Б. предметом переговоров являются интересы, потребности, претензии, притязания сторон
----------------	---

5. Вопрос в закрытой форме.

Дифференциальная психология – это ...

- 1) отрасль психологии, изучающая психологические различия как между индивидами, так и между группами людей, причины и последствия этих различий;
- 2) отрасль психологии, исследующая процессы и средства информационного взаимодействия между человеком и машиной (аппаратом, ЭВМ и т.п.);
- 3) отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактором их включения в социальные группы, а также психологические характеристики этих групп.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Интерактивный метод – это...

1. метод, который ориентирован на беседу, диалог преподавателя и обучающегося, более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом.
2. форма обучения активных студентов.
3. метод воздействия на студентов.

2. Вопрос в открытой форме.

Проективные тесты : ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Проявление сопротивления стрессу: начинается _____ организма и борьба с _____ стресса, или адаптация и _____ к раздражителю.

- A. привыкание
- B. сопротивление
- C. ситуацией

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между понятием и определением

A) Манипулирование	1) Скрытое управление поведением партнера
B) Установка	2) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации
B) Заражение	3) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

5. Вопрос в закрытой форме.

К интерактивным методам относятся ...

1. творческие задания; работа в малых группах; обучающие игры, социальные проекты, соревнования, интерактивная лекция, работа с видео- и аудиоматериалами, Сократический диалог, дискуссии, проективные техники, дебаты, «мозговой штурм».
2. творческие задания для студентов.
3. особая форма обучения студентов.

1. Вопрос в закрытой форме.

Политика – это....

- 1) понятие, включающее в себя деятельность органов государственной власти и государственного управления, а также вопросы и события общественной жизни, связанные с функционированием государства;
- 2) система управления областью;
- 3) система управления коллективом.

2. Вопрос в открытой форме.

Фаза «астенической отрицательной эмоции» - это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

1.1 Установите последовательность процедур принципиальных переговоров

- а) Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях, поскольку цель переговоров – удовлетворение интересов участников.
- б) Отыщите справедливый или взаимоприемлемый критерий, нормы решения проблемы, чтобы соглашение отражало справедливые, объективные нормы и критерии
- в) Признайте наличие конфликта, очертите его как «наша проблема».
- г) Разграничьте участников и предмет переговоров: относитесь дружелюбно к людям, но стойте на твердой платформе при решении проблемы.
- д) Проанализируйте, какие интересы наиболее важные, каковы объективные препятствия, отделите их от субъективных желаний участников.
- е) Старайтесь разработать взаимовыгодные варианты, которые бы учитывали общие интересы и примиряли несовпадающие интересы. Разработайте многоплановые варианты выбора в ходе дискуссии и выдвижения альтернативных идей решения проблемы.
- ж) Добейтесь соглашения и воплощайте план в жизнь.

4. Вопрос на установление соответствия.

1.2 Установите соответствие Коммуникативные барьеры:

1. Понятийный барьер

2. Барьер восприятия

3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

5. Вопрос в закрытой форме.

Руководство – это...

- а) процесс правового воздействия, осуществляемый руководителем на основе власти, данной ему государством или группой;
- б) влияние отношений в процессе взаимодействия, основанные на личностных характеристиках, где прослеживается факт доминирования и подчинения;
- в) отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений в группе.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Лидерство – это...

- а) процесс психологического влияния одного человека на других (при их совместной жизнедеятельности), который осуществляется на основе восприятия, поддержания, внушения, понимания друг друга;
- б) совокупность процессов взаимодействия между начальником и подчиненными, методов морально-психологического воздействия на коллектив;
- в) часть управленческой деятельности, причем именно та ее часть,- в которой различные управленческие вопросы решаются воздействием на подчиненных.

2. Вопрос в открытой форме.
Основные этапы стресса: ...

3. Вопрос на установление последовательности.
Установите последовательность:

Деятельностный подход в изучении стресса определяет _____ установления, учета причинно-следственных _____ на разных уровнях любой деятельности, что дает возможность проникнуть в сущность _____ явлений, определяющих, например, особенности и проявления стресса и регуляции его преодоления.

- А. отношений.
- В. формирования.
- С. необходимость.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

а) Кинесика	1) изучают внешние проявления голоса
б) Проксемика	2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди
в) Такесика	3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения
г) Просодика	4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений

5. Вопрос в закрытой форме.

К психологическим особенностям управленческой деятельности относятся:

- а) большое разнообразие видов деятельности на разных уровнях управленческой иерархии;
- б) значительная роль коммуникативной функции;
- в) ярко выраженная прогностическая природа решаемых управленческих задач;
- г) алгоритмический, творческий характер деятельности;
- д) разработка и использование стимулов к эффективному взаимодействию людей и результативной деятельности.

Тема № 9 «Духовно-нравственные аспекты СМИ»

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Духовно-нравственное воспитание – это...

- 1. один из аспектов воспитания, направленный на усвоение подрастающими поколениями и претворение в практическое действие и поведение высших духовных ценностей;
- 2. система воздействия на детей и молодежь;
- 3. система педагогического воздействия.

2. Вопрос в открытой форме.

Методы определения психоэмоциональной напряженности:

3. Вопрос на установление последовательности.
Установите последовательность:

Основные механизмы действия адреналина: повышение кровяного _____ и расширение сосудов _____, стимулируется выработка _____, значительно ускоряется обмен веществ, происходит значительное учащение сердечных сокращений, увеличивается частота дыхания.

- А. кортизола
- В. давления.
- С. мозга

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

а) Кинесика	1) изучают внешние проявления голоса
б) Проксемика	2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди
в) Такесика	3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения
г) Просодика	4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений

5. Вопрос в закрытой форме.

Профессиональное развитие – это...

1. сознательная деятельность, которая позволяет приумножать качество своих навыков, умений, квалификационных характеристик, личностных черт, базы полезных знаний для движения по карьерной лестнице;
2. развитие качеств характера;
3. развитие познавательных способностей.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Рефлексия (в социальной психологии)-...

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

2. Вопрос в открытой форме.

Эмпатия – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность этапов дискуссии

- а) Уточнение предмета общения и предметных позиций участников.
- б) Поиск элементов сходства, обсуждение альтернатив.
- в) Вступление в контакт.
- г) Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).
- д) Выдвижение альтернативных вариантов.
- е) Конфронтация участников.
- ж) Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

а) Идентификация	1) эмоциональный отклик, сочувствование, сопереживание
б) Эмпатия	2) уподобление себя другому
в) Аттракция	3) формировании устойчивого положительного чувства к партнеру
г) Каузальная атрибуция	4) приписывание причин поведения другому человеку

5. Вопрос в закрытой форме.

Самосознание – это ...

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

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 5-4 **баллов** соответствует оценке «**отлично**»;
- 4-3 **баллов** – оценке «**хорошо**»;
- 3-2 **баллов** – оценке «**удовлетворительно**»;
- 2-1 **баллов** – оценке «**неудовлетворительно**».

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопрос в закрытой форме.

Вопросы в закрытой форме

1.1. Психология массовых коммуникаций – это...

1. дисциплина, изучающая различные средства, с помощью которых отдельные люди и организации передают информацию через средства массовой информации большим сегментам населения одновременно;
2. наука, которая изучает психику человека.
3. наука, которая изучает физиологические процессы человека

1.2. В структуре коммуникативного процесса выделяются три группы:...

1. коммуникативные, психологические, социально- ролевые;
2. интерактивные, перцептивные, межличностные;
3. межличностные, межгрупповые и общественные.

1.3. Дайте определение экспрессивной функции общения...

- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) регламентация поведения и деятельности.

1.4. Социальный контроль включает в себя

- а) регламентацию поведения и деятельности;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

1.5. Средства массовой информации – это...

1. система сообщения населению информации посредством печатных, технических, изобразительных и иных форм и средств, а также осуществление коммуникаций между культурными и политическими субъектами посредством образных форм в виде искусства;
2. система взглядов, убеждений человека;
3. система профессиональных качеств.

1.6. Общество – это...

1. форма объединения людей, обладающих общими интересами, ценностями и целями;
2. собрание людей на работе;
3. собрание детей в школе.

1.7. Методы научных исследований - это ...

1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
2. способы творческого развития.
3. методы развития общительности и коммуникабельности

1.8. Наблюдение – это...

1. один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений, с целью изучения явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин происходящих изменений.
2. метод анкетирования.
3. метод тестирования.

1.9. Укажите способы рефлексивного слушания....

- а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
- б) чувствование, поиски смысла, пересказ;
- в) предположение, выяснение, интерпретация.

1.10. Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
- б) демонстрация собеседнику непонимания;
- в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

1.11. Определите суть приема «перефразирование»...

- а) пересказ мысли собеседника своими словами;
- б) «расшифровывание» мысли собеседника;
- в) определение точности понимания смысла.

1.12. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
- б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
- в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

1.13. Какой из методов распознавания эмоций является самым лучшим?

- а) по словесному описанию;
- б) по мимике и жестике;
- в) с помощью полиграфа;
- г) с помощью применения всех вышеперечисленных методов.

1.14. К зрительным иллюзиям относятся ...

- 1) переоценка вертикальных линий;

- 2) неправильное восприятие величины предмета;
- 3) точное восприятие предмета.

1.15. Словесно-логическая память связана с запоминанием ...

- 1) логики и смысла изложения;
- 2) соответствия между элементами получаемой в словесной форме информации;
- 3) эмоций и чувств, пережитых в прошлом.

1.16. Проявление реакция тревоги при стрессе ...

1. наблюдается состояния тревоги, настороженности, напряжённости при возникновении неординарной ситуации и, как следствие, мобилизация защитных сил организма.
2. веселое настроение человека.
3. дружеская беседа товарищей.

1.17. Общение – это...

1. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности;
2. процесс развития познавательных способностей;
3. процесс творческого развития личности.

1.18. Стереотипы восприятия – это ...

- 1) привычные нам способы воспринимать и реагировать на ситуации, окружающий мир;
- 2) искусственно обособленные фрагменты нашего поведенческого репертуара;
- 3) способы взаимодействия с другими людьми.

1.19. Черты характера человека, которые проявляется в системе отношений к собственности ...

- 1) расточительность ;
- 2) аккуратность;
- 3) ответственность.

1.20. Метод проблемного обучения осуществляется ...

1. в процессе постановки и решении учебных проблем через создание проблемных ситуаций.
2. в процессе учебно-образовательного процесса.
3. в процессе дискуссии.

1.21. Для подготовки к развернутой беседе ...

1. студенты готовят доклады по заранее предложенной тематике, формируются навыки научной, творческой работы.
2. студенты готовятся к докладу на самом занятии.
3. студенты отвечают экспромтом.

1.22. Семинар - пресс-конференция -...

1. вид семинарского занятия, в ходе которого преподаватель предварительно поручает студентам подготовить доклады, затем каждый студент задает докладчику вопрос, на который он должен ответить.
2. вид семинарского занятия для развития творческих способностей.
3. занятие для воспитания характера.

1.23. Семинар-диспут....

1. готовится преподавателем заранее, в ходе полемики у студентов развивается находчивость, смекалка, аналитическое мышление.
2. вид семинарского занятия для развития творческих способностей.
3. занятие для воспитания характера.

1.24. Рекламные объявления содержат:....

1. эмблему и наименование организации, ее юридический адрес, текст.
2. описание научной работы.
3. описание литературной деятельности.

1.25. Реклама – это...

1. вид маркетинговой коммуникации, распространение заранее оплаченной информации с целью привлечь к товару (услуге, компании или организации) потенциальных потребителей коммерческих или информационных продуктов;
2. вид общения людей;
3. вид творческой деятельности человека

1.26. Дифференциальная психология – это ...

- 1) отрасль психологии, изучающая психологические различия как между индивидами, так и между группами людей, причины и последствия этих различий;
- 2) отрасль психологии, исследующая процессы и средства информационного взаимодействия между человеком и машиной (аппаратом, ЭВМ и т.п.);
- 3) отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактором их включения в социальные группы, а также психологические характеристики этих групп.

1.27. Интерактивный метод – это...

1. метод, который ориентирован на беседу, диалог преподавателя и обучающегося, более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом.
2. форма обучения активных студентов.
3. метод воздействия на студентов.

1.28. К интерактивным методам относятся ...

1. творческие задания; работа в малых группах; обучающие игры, социальные проекты, соревнования, интерактивная лекция, работа с видео- и аудиоматериалами, Сократический диалог, дискуссии, проективные техники, дебаты, «мозговой штурм».
2. творческие задания для студентов.
3. особая форма обучения студентов.

1.29. Политика – это....

- 1) понятие, включающее в себя деятельность органов государственной власти и государственного управления, а также вопросы и события общественной жизни, связанные с функционированием государства;
- 2) система управления областью;
- 3) система управления коллективом.

1.30. Руководство – это...

- а) процесс правового воздействия, осуществляемый руководителем на основе власти, данной ему государством или группой;
- б) влияние отношений в процессе взаимодействия, основанные на личностных характеристиках, где прослеживается факт доминирования и подчинения;
- в) отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений в группе.

1.31. Лидерство – это...

- а) процесс психологического влияния одного человека на других (при их совместной жизнедеятельности), который осуществляется на основе восприятия, поддержания, внушения, понимания друг друга;

- б) совокупность процессов взаимодействия между начальником и подчиненными, методов морально-психологического воздействия на коллектив;
- в) часть управленческой деятельности, причем именно та ее часть, - в которой различные управленческие вопросы решаются воздействием на подчиненных.

1.32. К психологическим особенностям управленческой деятельности относятся:

- а) большое разнообразие видов деятельности на разных уровнях управленческой иерархии;
- б) значительная роль коммуникативной функции;
- в) ярко выраженная прогностическая природа решаемых управленческих задач;
- г) алгоритмический, творческий характер деятельности;
- д) разработка и использование стимулов к эффективному взаимодействию людей и результативной деятельности.

1.33. Духовно-нравственное воспитание – это...

- 1. один из аспектов воспитания, направленный на усвоение подрастающими поколениями и претворение в практическое действие и поведение высших духовных ценностей;
- 2. система воздействия на детей и молодежь;
- 3. система педагогического воздействия.

1.34. Профессиональное развитие – это...

- 1. сознательная деятельность, которая позволяет приумножать качество своих навыков, умений, квалификационных характеристик, личностных черт, базы полезных знаний для движения по карьерной лестнице;
- 2. развитие качеств характера;
- 3. развитие познавательных способностей.

1.35. Самосознание – это ...

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

2. Вопрос в открытой форме.

2.1 Предмет психологии: ...

2.2 Психологическое консультирование: ...

2.3 Опросник – это ...

2.4 Тестирование – это

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

2.6 Назовите составляющие «Я-концепции»...

2.7 Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...

2.8 Дайте определение понятию «психологическое воздействие»...

2.9 Межгрупповой конфликт происходит....

2.10 Развитие – это ...

2.11 Психические состояния – это...

2.12 Психические процессы – это

2.13 Психологический стресс – это...

2.14 Проективные тесты : ...

2.15 Фаза «астенической отрицательной эмоции» - это ...

2.16 Основные этапы стресса: ...

2.17 Методы определения психоэмоциональной напряженности:

2.18 Эмпатия – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

3.1 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.

3.2 Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- а. Конфликт
- б. Конфликтная ситуация
- в. Инцидент

3.3 Установите последовательность:

Методы научных исследований - это _____, с помощью которых ученые получают _____ сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических _____.

- А. приемы и средства.
- Б. достоверные.
- В. рекомендаций.

3.4 Установите последовательность процедур принципиальных переговоров

- а) Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях, поскольку цель переговоров – удовлетворение интересов участников.
- б) Отыщите справедливый или взаимоприемлемый критерий, нормы решения проблемы, чтобы соглашение отражало справедливые, объективные нормы и критерии
- в) Признайте наличие конфликта, очертите его как «наша проблема».
- г) Разграничьте участников и предмет переговоров: относитесь дружелюбно к людям, но стойте на твердой платформе при решении проблемы.
- д) Проанализируйте, какие интересы наиболее важные, каковы объективные препятствия, отделите их от субъективных желаний участников.
- е) Старайтесь разработать взаимовыгодные варианты, которые бы учитывали общие интересы и примиряли несовпадающие интересы. Разработайте многоплановые варианты выбора в ходе дискуссии и выдвижения альтернативных идей решения проблемы.
- ж) Добейтесь соглашения и воплощайте план в жизнь.

3.5 Установите последовательность этапов дискуссии

- а) Уточнение предмета общения и предметных позиций участников. б) Поиск элементов сходства, обсуждение альтернатив.
- в) Вступление в контакт.
- г) Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).
- д) Выдвижение альтернативных вариантов. е) Конфронтация участников.
- ж) Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

3.6 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,

3.7 Установите последовательность:

Информационный стресс – вид стресса, который возникает при _____ перегрузках, при большой _____ за последствия своих _____ и поступков.

- А. действий
- Б. ответственности.
- С. информационных.

3.8 Установите последовательность Алгоритм разрешения конфликта:

- а. Создать команду по разбору ситуации и разрешению конфликта: в нее могут входить только одни непосредственные оппоненты, либо еще и свидетели, коллеги, [классный коллектив](#). Главное, чтобы соотношение сил было равное.
- б. Определить роль ведущего в разборе конфликта.
- в. Определить время и место. Важно, не приступать к разрешению ситуации в самый разгар противостояния. Необходимо, чтобы все успокоились и настроились на конструктивную беседу.
- г. Установить правила: не перебивать, не оскорблять, не врать.
- д. Выслушать позицию обеих сторон. В ходе разговора ответить на вопросы. Что произошло? Почему это произошло? Какие чувства вызвал конфликт у оппонентов? Как быть дальше?
- е. Собрать предложения по урегулированию ситуации. Провести, например, «мозговой штурм». Выбрать из общего списка, предложение удовлетворяющее обе стороны.
- ж. Определить суть конфликта: его причины, участников, последствия.

3.9 Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- а. Конфликт
- б. Конфликтная ситуация
- в. Инцидент

3.10 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.

3.11 Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

- а) диагностика
- б) симптоматика
- в) разрешение
- г) прогнозирование

3.12 Установите последовательность:

Психологи-гуманисты _____ считали, что источником творчества является _____. По мнению А. Маслоу – это потребность в _____, реализации своих способностей и возможностей.

- А. самоактуализации.
- Б. Г. Олпорт, А. Маслоу.
- В. мотив личностного роста

3.13 Установите правильную последовательность:

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.

3.14 Проявление сопротивления стрессу: начинается _____ организма и борьба с _____ стресса, или адаптация и _____ к раздражителю.

- А. привыкание
- В. сопротивление
- С. ситуацией

3.15 Установите последовательность процедур принципиальных переговоров

- а) Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях, поскольку цель переговоров – удовлетворение интересов участников.
- б) Отыщите справедливый или взаимоприемлемый критерий, нормы решения проблемы, чтобы соглашение отражало справедливые, объективные нормы и критерии
- в) Признайте наличие конфликта, очертите его как «наша проблема».
- г) Разграничьте участников и предмет переговоров: относитесь дружелюбно к людям, но стойте на твердой платформе при решении проблемы.
- д) Проанализируйте, какие интересы наиболее важные, каковы объективные препятствия, отделите их от субъективных желаний участников.
- е) Старайтесь разработать взаимовыгодные варианты, которые бы учитывали общие интересы и примиряли несовпадающие интересы. Разработайте многоплановые варианты выбора в ходе дискуссии и выдвижения альтернативных идей решения проблемы.
- ж) Добейтесь соглашения и воплощайте план в жизнь.

3.15 Установите последовательность:

Деятельностный подход в изучении стресса определяет _____ установления, учета причинно-следственных _____ на разных уровнях любой деятельности, что дает возможность проникнуть в сущность _____ явлений, определяющих, например, особенности и проявления стресса и регуляции его преодоления.

- А. отношений.
- В. формирования.
- С. необходимость.

3.16 Установите последовательность:

Основные механизмы действия адреналина: повышение кровяного _____ и расширение сосудов _____, стимулируется выработка _____, значительно ускоряется обмен веществ, происходит значительное учащение сердечных сокращений, увеличивается частота дыхания.

- А. кортизола
- В. давления.
- С. мозга

3.17 Установите последовательность этапов дискуссии

- а) Уточнение предмета общения и предметных позиций участников.
- б) Поиск элементов сходства, обсуждение альтернатив.
- в) Вступление в контакт.
- г) Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).
- д) Выдвижение альтернативных вариантов.
- е) Конфронтация участников.
- ж) Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

4. Вопрос на установление соответствия.

4.1 Установите соответствие:

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
Психические состояния – это...	Б. Наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности.
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.)

4.2 Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

а) Идентификация	1) эмоциональный отклик, сочувствование, сопереживание
б) Эмпатия	2) уподобление себя другому
в) Аттракция	3) формировании устойчивого положительного чувства к партнеру
г) Каузальная атрибуция	4) приписывание причин поведения другому человеку

4.3 Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

а) Кинесика	1) изучают внешние проявления голоса
б) Проксемика	2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди
в) Такесика	3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения
г) Просодика	4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений

4.4 Соотнесите форму делового общения с ее характеристикой

а) Деловая дискуссия	1) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения
б) Деловое совещание	2) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников
в) Деловые	3) форма делового общения между собеседниками, которые

переговоры	обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.
------------	---

4.5 Установите соответствие между понятием и определением

А) Манипулирование	1) Скрытое управление поведением партнера
Б) Установка	2) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации
В) Заражение	3) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

4.6 Установите соответствие Коммуникативные барьеры:

1. Понятийный барьер

2. Барьер восприятия

3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

4.7 Соотнесите требования к вербальной коммуникации с их характеристикой:

1. Убедительность	А. свободное владение языком и адекватное использование его вариантов: литературного языка, просторечия, профессиональной или ненормативной лексики; речевая культура в речевом общении выражается в оценке уровня мышления собеседника, его жизненного опыта и в обращении к собеседнику на понятном для него языке; необходимо употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль
2. Культура речевого общения	Б. ориентированность не на себя, а на собеседника и интерес дела
3. Диалогичность	В. определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе, логичностью речи, способностью преодолевать коммуникативные барьеры, конгруэнтностью, рефлексивностью и самой атмосферой беседы – благоприятной, доброжелательной или наоборот

4.8 Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

метод снятия напряжения	постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
метод стимулирования во- ображения	несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка

метод прямого подхода	непосредственный переход к делу, безвступления
-----------------------	--

4.9 Соотнесите виды слушания с их характеристиками:

1.Рефлексивное слушание	А.слушание без анализа (рефлексии),дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать
2.Нерефлексивное слушание	Б.стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства (здесь акцент делается не на содержании сообщения, как во всех предыдущих приемах, а на эмоциональном состоянии собеседника)
3.Эмпатическое слушание	В.процесс расшифровки смысла сообщений, в котором используются такие приемы, как выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование

4.10 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

4.11 Соотнесите функции переговоров с их содержанием:

1.отвлечения внимания	А.налаживание новых связей, отношений
2.пропаганды	Б.позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности
3.коммуникативная	В.одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил

4.12 Установите соответствие между термином и определением:

1. Воображение – это	А. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. психический процесс, заключающийся в создании новых образов (представлений) путем переработки материала восприятия и представлений, полученных в предшествующем опыте.
3. Потребность-это...	С. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.

4.13 Соотнесите уровни анализа предмета переговоров с их сутью:

1.конкретный	А. предметом переговоров выступают определённые объекты, представляющие взаимный интерес (финансовые инвестиции, повышение заработной платы, договоренности о совместной деятельности и т.д.)
2.абстрактный	Б. предметом переговоров являются интересы, потребности, претензии, притязания сторон

4.14 Установите соответствие между понятием и определением

А) Манипулирование	1) Скрытое управление поведением партнера
Б) Установка	2) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации
В) Заражение	3) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

4.15 Установите соответствие Коммуникативные барьеры:

1. Понятийный барьер
2. Барьер восприятия
3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

4.16 Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

а) Кинесика	1) изучают внешние проявления голоса
б) Проксемика	2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди
в) Такесика	3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения
г) Просодика	4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений

4.17 Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

а) Кинесика	1) изучают внешние проявления голоса
б) Проксемика	2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди
в) Такесика	3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения
г) Просодика	4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений

4.18 Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

а) Идентификация	1) эмоциональный отклик, сочувствование, сопереживание
б) Эмпатия	2) уподобление себя другому
в) Аттракция	3) формировании устойчивого положительного чувства к партнеру
г) Каузальная атрибуция	4) приписывание причин поведения другому человеку

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**.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить и написать конспект лекции по теме: «Теоретические основы психологии массовых коммуникаций». Кто из отечественных и зарубежных ученых внес вклад в развитие психологии массовых коммуникаций? Какие современные тенденции развития психологии массовых коммуникаций? Что Вы можете предложить для более эффективной деятельности средств массовой информации?

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить конспект семинарского занятия для студентов по теме: «Средства массовой информации в обществе». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в университете. Студентка Дарья два месяца работала над курсовой работой по психологии. Досадная случайность помешала ей сдать работу вовремя. И вот теперь преподаватель отказывается выставить ей оценку, мотивируя это тем, что она сдана с опозданием на несколько часов. Какие варианты решения проблемы возможны? Опишите программу работы с проблемной ситуацией. Составьте текст своего обращения к Дарье. Что Вы порекомендуете другим студентам? Составьте текст своего обращения к студентам.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в университете. К Вам обратился декан факультета строительства и архитектуры за помощью, он просит Вас, используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами:

№	Описание поведения людей	Эмоциональное состояние людей
1	«...Однако бойкот не удалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку» (И. А. Бунин)	
2	« Мармеладов стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил: «А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе!»» (Ф. М. Достоевский)	
3	«Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез» (Б. Пастернак)	
4	«Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш» (Л. Н. Толстой)	
5	«Неволью я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха» (С. Цвейг)	

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

№	Описание поведения людей	Эмоциональное состояние людей
1	З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо	
2	Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями»	
3	Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите. Вы пришли и говорите ей: - Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать... - Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?	

	<p>Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку.</p> <p>- Так ты сейчас ничем не занята?</p> <p>- Для тебя у меня всегда найдется время...</p>	
4	<p>Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потряса указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа</p>	

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Вас попросили выступить с докладом на собрании коллектива. Вы написали прекрасную речь на тему «Психология PR - деятельности» на пяти страницах. Теперь вам надо запомнить ее. На основе ваших знаний об интерференции и последовательности в запоминании предложите стратегию для запоминания речи. Как можно психологически подготовиться к выступлению перед аудиторией? Напишите текст своего выступления на тему «Психология PR -деятельности» (несколько страниц).

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план исследования коммуникбельности, общительности студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будете использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение проблемы развития коммуникбельности, общительности студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будете анализировать?

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подумать и сформулировать темы для курсовых работ студентов по дисциплине «Психология массовых коммуникаций». Попробуйте выполнить это задание. Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие методы и методики Вы порекомендуете для написания курсовой работы? Какие ученые внесли вклад в изучение проблемы психологии массовых коммуникаций?

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Комсомольская правда в рубрике «Люди, которые нас удивили» поместила заметку: «Мэр Москвы нашел способ борьбы с пробками. Открывая очередную транспортную развязку, он сказал, что вынесет на обсуждение правительства города идею распорядка дня столичных чиновников. Теперь они будут работать с 7 утра, что сильно разгрузит улицы в утренние часы». Задание: проанализируйте, какое влияние могут оказать эти высказывания мэра Москвы на мотивацию и ожидания реципиентов – москвичей, жителей других городов, чиновников. Какие варианты решения этой проблемы Вы могли бы предложить?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать и написать программу духовно-нравственного воспитания студентов. Какие основные направления работы Вы можете предложить? Каким образом психологи и преподаватели могут способствовать духовно-нравственного воспитания студентов? В каких произведениях искусства и культуры описаны различные аспекты духовно-нравственного воспитания молодежи? Какие инновационные направления духовно-нравственного воспитания молодежи сейчас популярны?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Менеджер вышел на клиента «холодным звонком», приложил много усилий, чтобы проработать его и достичь договоренностей о сотрудничестве. Клиент сложный, капризный, требующий к себе особого отношения. На этапе заключения договора требует заменить менеджера, мотивируя тем, что «продал он хорошо, а вот насколько качественно будет вести текущую работу, организовывать поставки в срок» клиент не уверен, не хочет рисковать и нервничать, требует сразу заменить менеджера. Мало чем мотивирует. Менеджер на всем этапе проработки клиента работал безупречно. Клиент обращается к начальнику отдела с желанием заменить менеджера, иначе он пойдет в другую компанию. Клиент: выбить себе особые условия (внеочередные поставки в любой момент «по звонку», готовность сделать пересорт в любое время, даже когда товар уже отгружен и находится в пути). Понимает, что менеджер, который работает с ним сейчас, этого делать не будет.

Начальник отдела: сохранить этого клиента, желательно за этим менеджером, т.к. он на самом деле лучший менеджер отдела и никто другой с таким клиентом не справится. Кроме того, начальник отдела понимает, что менеджер заработал этого клиента и справедливо, что прибыль от дальнейшей работы с этим клиентом должна идти в заработок именно этого менеджера, в противном случае, менеджер может уйти работать в другую компанию.

Менеджер: заключить договор с клиентом, продолжать работать с ним и зарабатывать на его поставках.

ВОПРОСЫ

Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

В пьесе Мольера «Лекарь поневоле» Жеронт, отец немой девочки, хочет выяснить, почему его дочь нема. Псевдоврач Сганарель отвечает: «Оттого, что она утратила дар речи». «Хорошо, - возразил Жеронт. - но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила». «Медик» ответил: «Оттого, что у нее язык не ворочается».

Логическая ошибка, допущенная Сганарелем. называется...

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

Давайте посмотрим, как эти результаты достигаются в эпизоде встречи, где направляющие вопросы задает продавец, специализирующийся на телефонных системах:

Продавец (направляющий вопрос): Итак, интересует ли вас способ контроля междугородных звонков?

Покупатель: В общем, да, конечно... Но это только одна из проблем, которые мы имеем на сегодняшний день.

Продавец (направляющий вопрос): Мне бы хотелось обсудить все остальные проблемы через пару минут. Но сначала о первой: вы говорите, что хотели бы контролировать междугородные звонки. Почему это для вас так важно?

Покупатель: Как раз сейчас финансовый контролер добивается от меня ограничения затрат на эксплуатацию сети, и если я смогу сократить издержки на междугородные звонки, это поможет.

Продавец (направляющий вопрос): Если вы сможете контролировать доступ абонентов к междугородной сети, это вам поможет?

Покупатель: Это, безусловно, предотвратит какую-то часть неавторизованных междугородных звонков, ведь большинство из них – результат незаконного использования междугородной связи.

Продавец: Давайте вернемся к вопросу о подготовке отчетов по управлению

телефонной системой. (Направляющий вопрос .) Могу я предположить, что вы хотели бы и здесь кое-что усовершенствовать?

Покупатель: Да... Это бы очень помогло.

Продавец (направляющий вопрос): Так как вы получили бы лучший способ расчета за телефонные переговоры?

Покупатель: Верно. Если мы сможем определить отделы, из которых были сделаны звонки, то потом сможем получить с них оплату за телефонные переговоры.

Продавец (направляющий вопрос): Понятно. А как-то еще это может помочь?

Покупатель: Нет, пожалуй, возможность учета – основной пункт.

Продавец (направляющий вопрос): Что ж, это действительно важно... Но возможно, для вас не менее важно было бы знать, сколько времени занимает ответ на входящие звонки и общее количество звонков, проходящее через каждый внутренний номер?

Покупатель: Такая информация была бы очень полезна!

Продавец (направляющий вопрос): Полезна с точки зрения сокращения затрат или еще по какой-то причине?

Покупатель: Нет, я не думал о затратах. Но эти данные помогут нам повысить качество обслуживания клиентов – а в нашем деле это крайне важно! Вы можете нам что-нибудь предложить?

Покупатель: Да, можем. Позвольте, я расскажу, каким образом наше оборудование поможет вам...

Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу обслужить покупателя?

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

Продавец: ... Итак, ваша основная проблема – большой процент брака в материале, используемом вами для технических тестов. (Направляющий вопрос .) Из ваших слов я сделал вывод, что вас интересует решение, позволяющее сократить процент брака.

Покупатель: Верно. Это серьезная проблема, и ее надо решать.

Продавец (направляющий вопрос): Допустим, вы получите материал, которым вашим техникам будет проще пользоваться, это поможет?

Покупатель: Это один из аспектов. Но существует ряд других факторов, таких как температура процессора и окисление проявителя.

Продавец: Да, я понимаю, что есть и другие факторы. Как вы сказали, более простой в использовании материал – лишь один из них. (Направляющий вопрос .) Не могли бы вы пояснить, каким образом наличие более простого в использовании материала поможет вам?

Покупатель: Это наверняка сократит какой-то процент брака, который мы получаем на стадии засветки.

Продавец (направляющий вопрос): А это стоит того? Покупатель: Вероятно. Я точно не знаю, сколько мы на этом теряем. Должно быть, достаточно...

Продавец (направляющий вопрос): Может ли более простой материал помочь вам в чем-то еще?

Покупатель: Для установки ваших кассет не требуется опытный техник. Если у нас будет материал, столь простой в использовании, что с его установкой справится даже помощник, то в этом случае техник сможет уделить больше времени обработке, а это, в свою очередь, решит некоторые проблемы обработки, с которыми мы сталкиваемся. Слушай те, а мне это нравится...

Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу обслужить покупателя?

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

Продавец: ... Система также сможет помочь вам сократить уровень запасов.

Покупатель: Отлично. Это то, что нам нужно. Завтра я буду разговаривать с

финансовым директором и скажу ему об этом.

Продавец: Не забудьте также сказать, что у нас есть автоматизированная проверка ценников.

Покупатель: Что это?

Продавец: Это современный эффективный способ документирования и восстановления учета товарно-материальных ценностей.

Покупатель: А, хорошо, я упомяну это в разговоре.

Продавец: Еще скажите, что мы сократили стоимость товарно-материальных запасов компании Snitch Ltd. на 12 процентов.

Покупатель: С помощью этой автоматической проверки?

Продавец: Да. А с помощью контроля максимальных сезонных нагрузок можно добиться и большего. Так вы завтра расскажете ему все это?

Покупатель: Хм, завтра у него может быть плохой день... совещание по поводу собственности в центре города... посмотрим, что я смогу сделать.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

Продавец: ... Система также сможет помочь вам сократить уровень запасов. Покупатель: Отлично. Это то, что нам нужно. Завтра я буду разговаривать с финансовым директором и скажу ему об этом.

Продавец: Вы говорите, это то, что вам нужно. Какую пользу вы получите от сокращения уровня запасов?

Покупатель: Очевидно, что один из основных плюсов – расходы.

Продавец: Для вашего финансового директора это самый большой плюс?

Покупатель: Пожалуй, нет. Думаю, ваше предложение может дать нам и более существенную выгоду. На завтрашнем совещании мы будем рассматривать вопрос о нашем складе в центре города. Это дорогостоящее место, поэтому финансовый директор хочет закрыть склад и объединить все товарно-материальные ценности здесь. Однако на этом месте у нас нет достаточного количества складских помещений. Если ваша система способна сократить уровень запасов на этой стадии хотя бы на 5 процентов, мы сможем закрыть склад в центре города.

Продавец: Это сэкономит вам деньги? Покупатель: Около 250

тысяч долларов в год. Если вы найдете способ помочь нам в этом, я постараюсь поймать финансового директора минут за пятнадцать до совещания.

Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу обслужить покупателя?

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

Продавец: Медленная работа имеющейся у вас системы создает препятствия на

других стадиях процесса? Покупатель: Да, в основном на подготовительной стадии. Прода-

вец: Подготовительная стадия – та область, работу в которой вы хотели бы ускорить?

Покупатель: Да. Сейчас на подготовку уходит слишком много времени.

Продавец: А так как подготовка – очень трудоемкий процесс, потраченное время, по-видимому, означает существенный рост затрат?

Покупатель: К сожалению, вы правы.

Продавец: А каким образом это влияет на вашу конкурентоспособность в таком малоприбыльном бизнесе, как ваш?

Покупатель: Это не помогает.

Продавец: То есть вы хотели бы добиться сокращения расходов на подготовку?

Покупатель: Несомненно, это повысит нашу конкурентоспособность.

Продавец: Может ли это помочь вам в чем-то еще?

Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу совершить продажу?

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

Покупатель (явная потребность): Мне необходима машина, которая сможет делать двусторонние копии.

Продавец (чья машина не делает двусторонние копии): Почему вам нужны двусторонние копии?

Покупатель (поясняет потребность): Потому что это сократит мои затраты на бумагу... К тому же вес отправленных обычной почтой двусторонних копий меньше, что снижает почтовые расходы. Кроме того, они занимают меньше места при хранении, а в нашем случае это очень важно.

Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу совершить продажу?

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

Продавец: Наша система обеспечивает стабилизацию напряжения.

Покупатель: И что она делает?

Продавец: Защищает вас от резких скачков напряжения, так что при колебаниях напряжения вы не потеряете важную информацию.

Покупатель: Здесь это не нужно – здание оборудовано специальной проводкой, необходимой для научных разработок, поэтому есть встроенная защита от перепадов напряжения в сети.

Продавец: Но я уверен, что вам пригодится резервная память. В случае если оператор ошибется и сотрет ваши основные файлы, вы всегда сможете воспользоваться автоматическим резервированием – это позволит вам полностью исключить риск утери важнейших данных.

Покупатель: А сколько стоит такая конфигурация?

Продавец: Основная система стоит 78 тысяч долларов.

Покупатель: Она совместима с нашими оптическими считывающими устройствами? Мне нужно иметь возможность считывать данные источников напрямую в память.

Продавец: Да, вы сможете считывать текущие данные без каких-либо преобразований, так что при необходимости можно будет считывать информацию прямо в память компьютера.

Покупатель: Отлично. А как насчет частоты возникновения ошибок? Мне необходима частота ошибок менее 1 на 10.000.

Продавец: Система имеет один из самых низких на рынке уровней возникновения

ошибок – менее 1 на 1 50.000, что вполне соответствует вашим пожеланиям.

Покупатель: Чудесно.

Продавец: Благодаря такой частоте вы также сможете использовать систему для повторного запуска и проверки данных других источников обработки. Таким образом, вы экономите средства, так как не нужно будет покупать отдельную систему проверки.

Покупатель: Не уверен в этом. У нас существуют свои особенности защиты процесса контроля данных, которые не позволяют нам получать данные от других источников. Продавец: Что касается безопасности – эта система имеет восемь уровней встроенного кодирования информации.

Покупатель: Они определяются пользователем?

Продавец: Пять уровней – да, остальные три выбираются случайным образом или на временной основе. Покупатель: На временной основе?

Продавец: Ну да. Видите ли, для таких организаций, как ваша, большой плюс хронометрической системы, построенной на временной основе, состоит в том, что вы получаете функцию одновременной автоматической рассылки кодов доступа между функционирующими устройствами. Это значит, что вашим операторам не придется запоминать новые коды, и тем не менее проникнуть в систему извне практически невозможно.

Вопрос: Какой тип вопросов использовался в этом диалоге? Как вопросы помогли продавцу совершить продажу? Чем отличается преимущество товара от выгоды? Что нужно продвигать клиенту?

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Прочитайте пример из книги «СПИН-продажи» Нила Реккема

Продавец (проблемный вопрос): Повторный набор отнимает много времени?

Покупатель (скрытая потребность): Да, но не так много, как в Fort Worth.

Продавец (преимущество): Вот здесь наши текстовые редакторы вам бы очень помогли, так как они сокращают время повторного набора.

Покупатель (возражение): Слушайте, конечно, мы что-то набираем повторно. Но вы не заставите меня заплатить 15 тысяч долларов только для того, чтобы ускорить повторный набор.

Продавец (преимущество): Понимаю вас, однако трудозатраты на повторный набор могут подскочить до небес. Большой плюс текстовых редакторов состоит в том, что они экономят ваши деньги, делая труд ваших сотрудников более эффективным.

Покупатель (возражение): На данный момент мы работаем очень эффективно, но даже если бы я хотел повысить эффективность, то придумал бы полтора десятка других способов. У меня уже есть два текстовых редактора в офисных службах, и никто не умеет ими нормально пользоваться. От них больше проблем, чем пользы.

Продавец (проблемный вопрос): Вашим сотрудникам сложно пользоваться этими машинами?

Покупатель (скрытая потребность): Да, быстрее все набрать вручную, по старинке.

Продавец (преимущество): Мы действительно можем по мочь вам в этом вопросе.

Наши машины имеют экран, так что работающие на них сотрудники будут видеть все, что делают. Не нужно запоминать коды форматирования текста: в нашей машине появляется автоматическая подсказка. Наши редакторы просты в использовании.

Покупатель (возражение): Ну, знаете ли... некоторые работающие здесь женщины с трудом управляют с пишу щей машинкой с корректирующей лентой. А вы говорите – экран! В результате будет еще больше ошибок, чем сейчас.

Продавец (проблемный вопрос): У вас сейчас очень много ошибок?

Покупатель (скрытая потребность): Достаточно. Не больше, чем в остальных конторах, но больше, чем мне бы хотелось.

Продавец (преимущество): Проверка показывает, что при наличии функций экранного редактирования и исправления ошибок, которые мы предлагаем, количество ошибок сокращается более чем на 20 процентов.

Покупатель (возражение): Да... но стоит ли оно того... всего лишь избавит нас от какого-то количества опечаток.

Вопрос: какие приемы и вопросы использовались в продаже? Чем отличается преимущество товара от характеристики и выгоды? Что подчеркивал продавец в данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Цель вашей беседы: заключить соглашение на продажу партии товара. В ответ на ваше предложение по цене, ваш партнер заявляет следующее: «Ваша продукция нас устраивает, но ваша цена очень высока. Мы параллельно «зондировали почву» в другой фирме, они предложили аналогичную продукцию, но по более низкой цене, и срок выполнения заказа меньше...».

Вопрос: Как вы ответите на возражение? Какие приемы вы используете для убеждения? Предложите не менее двух способов.

Компетентностно-ориентированная задача № 21

К конфликтологу 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 № 22

«Со мной 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 № 23

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 № 24

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 № 25

«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 № 26

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 № 27

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 № 28

«Я являюсь руководителем отдела. В коллективе, которым я руковожу, 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 № 29

«В нашем 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.?

Компетентностно-ориентированная задача № 30

«В нашем коллективе есть сотрудник, который совершенно лишен чувства такта. Он часто дает советы, когда их не просят, заводит разговор, не интересуясь у собеседника тем, есть ли у него время и желание поговорить; задает неуместные, очень личные вопросы. Сам он считает себя человеком общительным и доброжелательным, и не замечает того, что его манера поведения раздражает коллег».

Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения при общении с ним будет конструктивной?

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.