

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Коротков Сергей Леонидович
Должность: Директор филиала СамГУПС в г. Ижевске
Дата подписания: 10.06.2024 16:51:07
Уникальный программный ключ:
d3cff7ec2252b3b19e5caaa8cefa396a11af1dc5

Приложение
к ППССЗ по специальности
09.02.07 Информационные системы
и программирование

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ. 04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
для специальности
09.02.07 Информационные системы и программирование
Базовый уровень подготовки
Год начала подготовки – 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
3. Оценка освоения учебной дисциплины	7
3.1 Формы и методы оценивания	7
3.2 Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины	11
4. Оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине	15
5. Основная и дополнительная литература	29

1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения, обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование базовой подготовки среднего профессионального образования следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

Фонд оценочных средств позволяет оценить освоенные умения и усвоенные знания:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения: - применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;	 - решение ситуаций по общению; - защита конспекта деловой беседы (по предложенной тематике);
 - использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	 - практическая работа по использованию приемов саморегуляции поведения в процессе общения; - самостоятельная работа творческого характера по самоанализу общения.
Усвоенные знания: -взаимосвязь общения и деятельности; -цели, функции, виды и уровни общения; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	 - устный индивидуальный и фронтальный опросы; - взаимопроверка; - тестирование; - сообщения, доклады;

Техник-программист должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий, место, время, условия их выполнения)
1	2	3
Уметь:		
У 1. Организовывать собственную деятельность, обобщать, анализировать информацию, определять цели и выбирать пути их достижения	Уметь организовывать собственную деятельность, обобщать, анализировать информацию, определять цели и выбирать пути их достижения	Наблюдение и оценка выполнения заданий на занятиях.
У 2. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами	Эффективно общаться	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы.
У 3. Осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата)	Иметь представления о планировании	Оценка выполнения заданий на занятиях
У 4. Саморазвиваться	Интересоваться всем новым, применять на практике	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы.
У 5. Осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.	Уметь решать поставленные задачи	Оценка выполнения заданий на занятиях.
У 6. Позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации	Уметь найти выход из конфликтной ситуации	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы.

У 7. Преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе и будущей работе.	Быть стрессоустойчивым	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы.
Знать:		
З 1. Взаимосвязь общения и деятельности	Иметь представление о общении и деятельности	Устный опрос Тестирование Наблюдение и оценка решения профессиональных задач на занятиях
З 2. Цели, функции, виды и уровни общения	Рассматривать и понимать функции, виды и уровни общения	Тестирование Оценка решения профессиональных задач на занятиях Защита индивидуального домашнего задания.
З 3. Виды социальных взаимодействий	Знать виды социальных взаимодействий	Устный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы.
З 4. Роли и ролевые ожидания в общении	Использовать ролевые ожидания в общении	Устный опрос Тестирование Наблюдение и оценка решения профессиональных задач на занятиях Защита индивидуального домашнего задания.
З 5. Механизмы взаимопонимания в общении	Иметь представление о механизмах взаимопонимания в общении	Тестирование Наблюдение и экспертная оценка решения профессиональных задач на занятиях Домашняя работа.
З 6. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знать особенности общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Устный опрос Тестирование Защита индивидуального домашнего задания.
З 7. Этические принципы общения	Соблюдать этические принципы общения	Устный опрос Тестирование Наблюдение и оценка решения профессиональных задач на занятиях Домашняя работа.
З 8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Использовать способы разрешения конфликтов	Устный опрос Тестирование Защита индивидуального домашнего задания.

3. Оценка освоения учебной дисциплины

3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1. Психологические аспекты общения			<i>Тестирование</i>	<i>У1, У2, З1, З2, З3, З4, ОК2, ОК3, ОК4</i>	<i>Тестирование</i>	<i>У1, У2, З1, З2, З3, З4, ОК2, ОК3, ОК4</i>
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	<i>Устный опрос Самостоятельная работа</i>	<i>У1, У2, У3, З1, З2, ОК2, ОК3, ОК4</i>				
Тема 1.2. Классификация общения	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование Практическая работа №1</i>	<i>У1, У2, У3, З1, З2, ОК2, ОК3, ОК4</i>				
Тема 1.3. Средства общения	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Практическая работа №2</i>	<i>У1, У2, У3, З1, З2, ОК2, ОК3, ОК4</i>				
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование Практическая работа №3</i>	<i>У1, У2, У3, З1, З2, ОК2, ОК3, ОК4</i>				

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование Практическая работа №4</i>	<i>У1, У2, У3, 3 1, 3 2, ОК2, ОК3, ОК 4</i>				
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Практическая работа №5</i>	<i>У1, У2, У3, 3 1, 3 2, ОК2, ОК3, ОК 4</i>	<i>Контрольная работа 1</i>	<i>У1, У2, У3, 3 1, 3 2, ОК2, ОК3, ОК 4</i>		
Тема 1.7. Техники активного слушания	<i>Устный опрос Самостоятельная работа</i>	<i>У1, У2, 3 1, 32, 33, 3 4, ОК2, ОК3, ОК 4</i>				
Раздел 2 Деловое общение			<i>Тестирование</i>	<i>У2, У3, 3 1, 32. 33, 3 4, 3 5, ОК 1- ОК 7</i>	<i>Тестирован ие</i>	<i>У2, У3, 3 1, 32. 33, 3 4, 3 5, ОК 1- ОК 7</i>
Тема 2.1. Деловое общение	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Практическая работа №6</i>	<i>У1, У2, У3, 3 1, 32. 33, 3 4, 3 5, ОК2, ОК3, ОК 4, ОК 5</i>				
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Практическая работа №7</i>	<i>У1, У2, У3, 3 1, 32. 33, 3 4, 3 5, ОК2, ОК3, ОК 4, ОК 5</i>				

Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	<i>Устный опрос Самостоятельная работа</i>	<i>У1, У2, У3, 31, 32, ОК2, ОК3, ОК4</i>				
Тема 2.4. Деловые переговоры	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование</i>	<i>У1, У2, У3, 31, 32, ОК2, ОК3, ОК4</i>				
Раздел 3. Конфликты в деловом общении			<i>Тестирование</i>	<i>У2, У3, 31, 32, 33, 34, 35, ОК1-ОК7</i>	<i>Тестирование</i>	<i>У2, У3, 31, 32, 33, 34, 35, ОК1-ОК7</i>
Тема 3.1. Конфликт его сущность	<i>Устный опрос Самостоятельная работа</i>	<i>У1, У2, У3, 31, 32, ОК2, ОК3, ОК4</i>				
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование Практическая работа №8</i>	<i>У1, У2, У3, 31, 32, ОК2, ОК3, ОК4</i>				
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование Практическая работа №9</i>	<i>У1, У2, У3, 31, 32, ОК2, ОК3, ОК4</i>				
					<i>Дифференцированный зачет</i>	<i>У2, У3, 31, 32, 33, 34, 35, ОК1-ОК7</i>

Оценочные материалы с ключами правильных ответов

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
1.	Систему знаков в психологии называют....	Языком общения	ОК.01 ОК03 ОК 04
2.	Речь относится к такому виду коммуникации, как...	Вербальная	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 06
3.	Взаимодействие лиц с целью обмена информацией познавательного,	Общение	ОК.02 ОК 03 ОК 04 ОК 06
4.	Непосредственно контактирующая немногочисленная группа людей это	Малая группа	ОК.02 ОК 03
5.	Люди с которыми человек взаимодействует это ...	Круг общения	ОК.02 ОК 03
6.	Общение людей с помощью Интернета называют	Массовым	ОК 01 ОК.02 ОК 03 ОК 06
7.	Общение, направленное на скрытное извлечение выгоды от собеседника, называют	Манипулятивным	ОК.02 ОК 03 ОК 04 ОК 06
8.	Лесть является средствомобщения	Манипулятивного	ОК.02 ОК 03 ОК 04 ОК 06
9.	Общение равноправных партнеров это.....	Диалогическое общение	ОК.02 ОК 03 ОК 04 ОК 06
10.	Важнейшей человеческой потребностью является потребность в.....	Общени	ОК.02 ОК 03 ОК 04 ОК 06
11.	Ограничение общения, возникшее вследствие неудовлетворенности своим положением, тягостными физическими ощущениями называют барьером.....	Страдания	ОК.03 ОК 04
12.	От неловкости за себя или за другого возникает барьер....	Стыда и вины	ОК.03 ОК 04
13.	Речь для других эторечь	Внешняя речь	ОК.04
14.	Речь, произносимая одним человеком, при обращении к другому или многим людям называют	Монолог	ОК 01 ОК.04

15.	Я-жесты» выражают..... состояние человека (вставь слово)	Внутреннее	OK01 OK04
16.	Процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю называется...	Коммуникация	OK 02 OK 04 OK 06
17.	Человека, знающего более десяти языков называют...	Полиглот	OK 01 OK 02 OK 03
18.	Знаки в психологии выполняют функцию.....	Оповещения других	OK 01 OK 02 OK 04 OK 06
19.	Какое количество языков насчитывается в современном мире	около 3000	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04
20.	Какой из языков является самым модным	Английский	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04
21.	В качестве средств вербальной коммуникации выступают.....	Слова	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04
22.	Готовность субъекта к определенной деятельности это	Установка	OK 01 OK 02 OK 03
23.	За счет невербальных средств общения человек получает% информации	60-80%	OK 01 OK 03 OK 04 OK 06
24.	По мнению Шопенгауэра, если мы хотим понять человека, то следует наблюдать за ним, когда он	В одиночестве	OK 01 OK03
25.	Связи между внешним обликом человека и особенностями его поведения изучает наука...	Физиогномика	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04
26.	Совокупность установленных обычаев действий называется...	Ритуал	OK 01 OK 02 OK 04 OK 06
27.	Установки и стереотипы образуются в возрасте	Подростковом	OK.03 OK 04
28.	Устойчивый, и в то же время упрощенный образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях нехватки информации это	Стереотип	OK 01 OK.03

29.	Исторически сложившимся средством общения является	Речь	ОК.04 ОК 06
30.	Знаки руками, несущие информацию	Жесты	ОК 02 ОК.04
31.	Приписывание другому человеку определенных качеств называется эффект	Ореола	ОК. 06
32.	Человек, передающий сообщение	Коммуникатор	ОК02 ОК.04 ОК 06
33.	Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов называют.....	Конфликт	ОК02 ОК 03 ОК.04 ОК 06
34.	Урегулирование разногласий через взаимные уступки — это.....	Компромисс	ОК02 ОК 03 ОК.04 ОК 06
35.	Познание самого себя это	Рефлексия	ОК.03 ОК 04
36.	Последней стадией конфликта является стадия.....	Разрешение	ОК 01 ОК 03 ОК 04
37.	Образы типичных представителей определенных наций называются стереотипами	Этническими	ОК 01 ОК.03
38.	Стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в выходе из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но не настаивая на своем называется	Избегание	ОК 01 ОК 02 ОК.03 ОК 04 ОК 06
39.	Ситуация при которой одна из сторон конфликта начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны, — это	Инцидент	ОК 01 ОК 03 ОК 04
40.	В конфликтной ситуации человек часто испытывает чувство	Гнева	ОК.03 ОК 04

**ТЕСТ
С ПРАВИЛЬНЫМИ ОТВЕТАМИ**

№п/п	Вопрос	Правильный ответ	ОК
1	К основным задачам невербального общения относятся 1. создание и поддержка психологического контакта, регуляция процесса общения; 2. привлечение внимания партнера;	3	ОК 1 ОК 4

	<p>3. придание новых смысловых оттенков словесному тексту, правильное толкование слов;</p> <p>4. демонстрация жестовых умений и навыков;</p> <p>5. выражение эмоций, оценок, ролей, смысла ситуации.</p>		
2	<p>Безречевое общение посредством жестов, мимики, пантомимики</p> <p>1. дипломатия;</p> <p>2. барьер общения;</p> <p>3. вербальное общение;</p> <p>4. общение немых;</p> <p>5. невербальные средства общения.</p>	5	ОК 1 ОК 4
3	<p>За счет невербальных средств человек получает</p> <p>1. 80—100% информации;</p> <p>2. 60—80% информации;</p> <p>3. 40—60% информации;</p> <p>4. 20—40% информации.</p>	2	ОК 1 ОК 2 ОК 4
4	<p>Невербальное общение может быть</p> <p>1. осознанным и неосознанным;</p> <p>2. намеренным и ненамеренным;</p> <p>3. устойчивым и неустойчивым;</p> <p>4. визуальным и кинестетическим.</p>	1	ОК 1 ОК 4
5	<p>К визуальным средствам общения относят</p> <p>1. зрительные представления о партнере по общению;</p> <p>2. образ партнера в кратковременной памяти;</p> <p>3. все, что человек видит в собеседнике по ходу его речи;</p> <p>4. игра глазами, взглядом в процессе общения.</p>	3	ОК 1 ОК 2 ОК 4
6	<p>Кинесика включает в себя</p> <p>1. движения рук и ног;</p> <p>2. движения головы;</p> <p>3. движения туловища;</p> <p>4. движения глаз;</p> <p>5. походку.</p>	4	ОК 1 ОК 4
7	<p>Проксемика включает в себя</p> <p>1. расстояние до собеседника;</p> <p>2. угол поворота к нему;</p> <p>3. осанку;</p> <p>4. положение головы;</p> <p>персональное пространство</p>	3	ОК 1 ОК 4
8	<p>К паралингвистическим средствам общения относят</p> <p>1. звуковой диапазон;</p> <p>2. тональность;</p> <p>3. акцент;</p>	5	ОК 1 ОК 4

	<ul style="list-style-type: none"> 4. громкость голоса; 5. правильность речи; 6. тембр; 7. высоту звука. 		
9	<p>Экстралингвистика включает в себя</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. речевые паузы; 2. смех; 3. плач; 4. улыбку; 5. вздохи; 6. подмигивание; 7. кашель. 	2,3	<p>ОК 1 ОК 4</p>
10	<p>Такесика проявляет себя в следующих действиях</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. прикосновения; 2. пожатие руки; 3. близость расположения; 4. объятие; 5. поцелуй. 	4	<p>ОК 1 ОК 4</p>

Типовые задания для оценки усвоения учебной дисциплины

Вопросы и задания для текущего контроля

1. Общение принято считать успешным, если выполняется хотя бы одно из 6 условий:

1. Правила успешного общения:
2. Проявлять искренний интерес к другим ...
3. Улыбаться
4. Помнить имя собеседника.
5. Быть хорошим слушателем.
6. Говорить о том, что интересует собеседника
7. Убедить собеседника в его важности.

2. Какие рекомендации можно дать по предупреждению возникновения конфликтных ситуаций? (приведите два примера)

1. Предупреждать конфликт.
2. Использовать стиль «Приспособление»
3. Компромисс

3. Объясните выражение «агрессивны, потому что несчастны».

Человек очень мнителен, закрыт и ему кажется, что весь мир против него.

4. Каким образом можно предотвратить превращение спора в ссору? Через... (приведите два примера)

1. Приспособление
2. Избегание — уход от конфликтной ситуации.
3. Компромисс — приемлемое для обеих сторон решение.
4. Соперничество — активное противостояние другой стороне.

5. Почему у многих старшеклассников возникают конфликты с родителями, а у подростков с учителями?

Разные стили общения и воспитания, возрастные особенности.

6. Всегда ли демократический стиль общения имеет положительный эффект в общении?

Демократический стиль общения вполне благоприятен, но может приводить к попустительству и низкой исполнительской деятельности.

7. Что предполагает диалогическое общение?

Диалогическое общение — это общение равноправных партнеров.

Тематика рефератов (докладов)

1. Общение: понятие, структура и функции.
2. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
3. Представление М.М. Бахтина об общении как диалоге.
4. Общение и отношения в концепции В.Н. Мясищева
5. Взгляды Б.Г.Ананьева на общение как вид деятельности.
6. Основные отличия общения от предметной деятельности.
7. Вклад К.С.Станиславского в развитие представлений об общении.
8. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
9. Подход к общению как к творческой деятельности.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет) по учебной дисциплине

Дифференцированный зачет представляет собой комплексную оценку изучения дисциплины Психология общения.

Ситуационные задачи (с ключами ответов)

1. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6)

Детям 5-6 лет показывали фильмы. В них мужчины и женщины выполняли работу, которая обычно выполняется представителями другого пола. Мужчина был няней, а женщина — капитаном большого теплохода. После просмотра фильма ребятишкам задали вопрос: «Кто был няней, а кто капитаном?».

Дайте прогноз возможных ответов детей.

Дети будут утверждать, что на экране показано неправильно. Есть устоявшиеся роли мужчин и женщин.

2. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6)

Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего. Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего равновесия, они часто упускают глубокое значение сказанного.

Скорей всего это люди – дельцы, которые сами любят быть центром внимания.

3. Ситуация(ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6)

На одном из уроков математики в 4 классе новый ученик, недавно переведённый из другой школы, самоуверенный мальчик не без способностей и поэтому надеявшийся «проскочить», после очередной, вполне заслуженной двойки тут же у доски нагрубил учительнице:

- Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь.

- Ну, Голубев, - тут же с усмешкой под хохот класса ответила учительница, - стану я из-за вашей математики нос себе калечить.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

Это конфликт. Две стороны, занимающие разные позиции. Конфликт межличностный. Учитель ушла от конфликта (отшутилась). Она поступила правильно.

4. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6)

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем образовательного учреждения, в котором она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места.

Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель - мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными.

Девушка должна быть хорошим слушателем.

5. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6)

Руководитель в состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее: Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях.

Ответ: я все исправлю. Не волнуйтесь. Больше такого не повторится.

6. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6):

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы.

Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

ОТВЕТ: улыбка, кивание головой, открытые жесты.

7. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6):

На презентации образовательного учреждения, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми.

Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Говорить об интересах собеседника.

8. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6):

Руководство учреждения поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме этого они не готовы на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы.

Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Качественная подготовка документации, презентаций. Достоверность приведенных данных. Уверенная речь. Спокойное поведение.

9. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6):

Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего. Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего равновесия, они часто упускают глубокое значение сказанного.

Это левополушарные мыслители

10. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6):

Вы являетесь посредником в переговорах между двумя конкурирующими людьми, одна из которых регулярно срывает сроки переговоров, нарушает даже незначительные договоренности.

Опишите свои действия и шаги, которые Вы как посредник предпримите в этой ситуации.

1 Необходимо встретиться с руководством фирмы, которая не желает сотрудничать

2 Привести веское доказательство своей правоты

11. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6):

Ваш непосредственный руководитель женщина 45 лет, ее отношение к подчиненным зависит от настроения, а не от деловых качеств последних. Вам необходимо доказать ей свою точку зрения в спорном вопросе, по которому у нее имеется своя точка зрения. Вы же уверены в своей правоте, опишите свои действия.

Внешний вид должен быть безупречным. Общение должно быть исключительно деловым. Спокойное поведение с моей стороны.

12. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6):

Вы недавно начали работать заместителем директора в крупной школе, придя на эту должность из другой школы. Еще не все знают вас в лицо. Недавно прозвенел звонок на урок. Идя по коридору, вы видите трех учителей, которые о чем-то оживленно беседуют, не обращая на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

Спрошу, о чем идет речь. Представлюсь, спрошу нет ли у них ко мне вопросов и предложу пройти на свои рабочие места

13. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6):

Миша (4 года) спросил отца, что такое «процессор»? Папа стал объяснять с точки зрения науки устройство процессора и его назначение. Ребенок смотрел на отца, стараясь понять его речь. Но постепенно взор его погас, и мальчик отошел от отца.

Состоялось ли общение отца с сыном? Нет

По каким признакам можно судить об этом? У сына не возник интерес, не состоялся диалог

Покажите признаки, по которым можно судить о том, что общение было разрушено. Отец не учел возрастных особенностей ребенка.

14. Ситуация (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 6):

В общении со своими детьми родители часто сравнивают их с другими. Мама Нины, довольная поведением своей дочери, говорит: «У тебя все получается, ты лучше всех», «Ты у меня самая красивая». А вот мама Тани, выражая недовольство ее поведением и желая, чтобы та была организованнее и развивалась лучше, часто твердит: «Все дети, как дети, только ты у меня ненормальная», «Посмотри, какая умница Катя. Все у нее получается, а у тебя...».

Обе мамы желают добра своим детям, но кто из них добьется лучшего результата в воспитании? Мама Нины добьется лучшего результата. Эмоции должны быть положительными

Оценочные материалы по теме «Общение»

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
1	Систему знаков называют....	Языком общения	ОК.01
41.	Речь относится к такому виду коммуникации, как...	Вербальная	ОК 01
42.	Взаимодействие лиц с целью обмена информацией познавательного,	Общение	ОК.02
43.	Непосредственно контактирующая немногочисленная группа людей это	Малая группа	ОК.02
44.	Люди с которыми человек взаимодействует это ...	Круг общения	ОК.02
45.	Первой формой общения людей друг с другом являлось	Контактное общение	ОК.02
46.	Общение, когда люди не видят друг друга, называют	Дистантным	ОК.02
47.	Общение людей с помощью Интернета называют	Массовым	ОК.02
48.	Регламентированность содержания и средств общения характерна для...	Ролевого общения	ОК.02
49.	Для делового общения характерны	Формализованность	ОК.02
50.	Приказы относятся к средствам императивного общения?	Да	ОК.02
51.	Общение, направленное на скрытое извлечение выгоды от собеседника, называют	Манипулятивным	ОК.02
52.	Лесть является средствомобщения	Манипулятивного	ОК.02
53.	Общение равноправных партнеров это.....	Диалогическое общение	ОК.02
54.	Сторона общения в которой акцент	Перцептивное	ОК.02

	делается на взаимовосприятии партнеров называется...	общение	
55.	Важнейшей человеческой потребностью является потребность в.....	Общени	ОК.02
56.	Из-за погрешностей в процессе передачи информации может возникнуть	Непонимание	ОК.04
57.	Ограничение общения, возникшее вследствие неудовлетворенности своим положением, тягостными физическими ощущениями называют барьером.....	Страдания	ОК.03
58.	От неловкости за себя или за другого возникает барьер....	Стыда и вины	ОК.03
59.	Существуют следующие пути передачи информации	вербальная и невербальная коммуникация	ОК.04
60.	Речь для других эторечь	Внешняя речь	ОК.04
61.	Речь, произносимая одним человеком, при обращении к другому или многим людям называют	Монолог	ОК.04
62.	Жесты-усилители», используются для	Подтверждения сказанного	ОК. 06
63.	Я-жесты» выражают..... состояние человека	Внутреннее	ОК. 06
64.	Процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю	Коммуникация	ОК 04
65.	Человека, знающего более десяти языков называют...	Полиглот	ОК 01
66.	Знаки выполняют функцию	Оповещения других	ОК 01
67.	Какое количество языков насчитывается в современном мире	около 3000	ОК 01
68.	Какой из языков является самым модным	Английский	ОК 01
69.	Язык юридических терминов относится к ...	Жестким языкам	ОК 01
70.	В качестве средств вербальной коммуникации выступают.....	Слова	ОК 01
71.	Речь, обращенная к самому себе называется	Эгоцентрическая	ОК 01
72.	Речь для себя это	Внутренняя речь	ОК 01
73.	Готовность субъекта к определенной деятельности это	Установка	ОК 01
74.	За счет невербальных средств человек получает % информации	60-80%	ОК 01
75.	По мнению Шопенгауэра, если мы хотим понять человека, то следует наблюдать за	В одиночестве	ОК 01

	ним, когда он		
76.	Связи между внешним обликом человека и особенностями его поведения изучает	Физиогномика	ОК 01
77.	Согласно народным наблюдениям по величине лба можно оценить способности человека	Умственные	ОК 01
78.	Поднятие бровей в русской культуре означает...	Удивление	ОК 01
79.	Подбородок человека считают показателем	Воли	ОК 01
80.	Совокупность установленных обычаев действий называется...	Ритуал	ОК 01
81.	Установки и стереотипы образуются в возрасте	Подростковом	ОК.03

Тема: «Деловое общение»

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
1.	Запас знаний, имеющийся у человека это....	Информированность	ОК.02
2.	Под способностью личности служить источником информации для другого человека понимают....	Информативность	ОК.02
3.	Информация «толкающая» человека к действию называется	Побудительной	ОК.02
4.	Констатирующая информация проявляется в форме	Сообщения	ОК.02
5.	Рассогласование или нарушение некоторых форм поведения в общении называют	Дестабилизацией	ОК.02
6.	Активное содействие достижению общих целей называется	Содействие	ОК.02
7.	Устойчивый, и в то же время упрощенный образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях нехватки информации это	Стереотип	ОК.03
8.	Склонность приписывать приятному собеседнику свои собственные достоинства, а неприятному — свои недостатки это эффект	Проекция	ОК.03

9.	Образы типичных представителей определенных наций называются стереотипами	Этническими	ОК.03
10.	Образы типичных представителей определенных профессий называются стереотипами	Профессиональным и	ОК.03
11.	Длительное нахождение в профессии ведет к	Формированию стереотипов	ОК.03
12.	Познавать и понимать людьми друг друга позволяет механизм	Идентификации	ОК.03
13.	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении называется	Эмпатия	ОК.03
14.	Процесс предпочтения одних людей другим, симпатии, взаимного притяжения между людьми называют межличностная	Аттракция	ОК.03
15.	Положительное поведение членов «чужой» группы чаще всего.....	Не замечается	ОК.03
16.	Обмен между людьми различными знаниями, представлениями, идеями, чувствами, установками называютстороной общения	Информационной	ОК.04
17.	Исторически сложившимся средством общения является	Речь	ОК.04
18.	Человек, передающий сообщение	Коммуникатор	ОК.04
19.	Речь является каналом связи?	Да	ОК.04
20.	Человек, принимающий информацию это....	Реципиент	ОК.04
21.	Модель коммуникативного процесса была создана	Г. Лассуэллом	ОК.04
22.	Знаки руками, несущие информацию	Жесты	ОК.04
23.	Причиной возникновения письменной речи явилась	Разделенность людей пространством	ОК.04
24.	Реакция слушающих на высказывание говорящего	Обратная связь	ОК.04
25.	Прямая обратная связь предполагает	Откровенность	ОК.04
26.	Препятствия в общении, проявляющиеся у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу, называют.....барьером	Смысловым	ОК.04
27.	В социальной сфере ярко проявляютсябарьеры	Социально-культурные	ОК.04
28.	Широко раскрытые глаза в китайской	Неудовольствие	ОК. 06

	культуре выражают		
29.	Поднятый вверх большой палец сжатой в кулак руки у шведов означает	Ловлю попутную машину	ОК. 06
30.	Поднятый вверх большой палец сжатой в кулак руки в России означает	Все хорошо	ОК. 06
31.	Постукивание себя по лбу у британцев или испанцев указывает, что человек	Доволен собой	ОК. 06
32.	Поза «руки на пояс» используется человеком для отношения	Агрессивного	ОК. 06
33.	Совокупность связей и взаимовлияний людей в совместной деятельности называется	Взаимодействие	ОК. 06
34.	Осознанные действия, направленные на создание трудностей для партнеров по взаимодействию	Соперничество	ОК. 06
35.	Ценностные ориентации личности на интересы другого человека называется...	Альтруизм	ОК. 06
36.	Автор теории обмена	Дж. Хоманс	ОК. 06
37.	Установленные в обществе правила, образцы поведения людей называют	Социальной нормой	ОК. 06
38.	Социальные нормы — это правила поведения, регулирующие отношение человека к.....	Другим людям	ОК. 06
39.	Социальная норма регулирует	Взаимоотношения	ОК. 06
40.	Поведение нарушающее социальные нормы называется... ..поведение	Отклоняющееся	ОК. 06
41.	Образец поведения, закрепившийся как целесообразный, для людей определенного статуса	Социальная роль	ОК. 06
42.	Дети больше, чем взрослые ориентированы на восприятие.....	Внешности	ОК. 06
43.	Развитая психологическая наблюдательность: умение ориентироваться в ролях, состояниях, свойствах личности и намерениях собеседника обеспечивает.....% успеха в общении	80%	ОК. 06
44.	Большое влияние на первое впечатление о человеке оказывает	Внешний вид	ОК. 06
45.	Приписывание другому человеку определенных качеств называется	Эффект ореола	ОК. 06
46.	Основное отличие человека в том, что он научился выделять из предметов их	Свойства	ОК 01
47.	Влияние индивида, основанное на занимаемом им положении, должности,	Авторитет	ОК 01

	статусе называется.....		
--	-------------------------	--	--

Тема «Конфликты»

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
1.	Познание самого себя это	Рефлексия	ОК.03
2.	Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов называют.....	Конфликт	ОК.03
3.	Урегулирование разногласий через взаимные уступки — это.....	Компромисс	ОК.03
4.	Стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в выходе из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но не настаивая на своем называется	Избегание	ОК.03
5.	Стратегия поведения в конфликте, связанная с ориентацией участников на совместный поиск решений, удовлетворяющий интересы всех сторон называется.....	Сотрудничество	ОК.03
6.	Тенденция сглаживать противоречия в конфликте, поступаясь своими интересами, характерна для.....	Приспособления	ОК.03
7.	В зависимости от последствий конфликты бывают	конструктивные и деструктивные	ОК.03
8.	Коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышающая эффективность делового общения называется	Открытая	ОК.04
9.	Собеседник открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения при позиции	Открытой	ОК.04
10.	Коммуникативные барьеры можно рассматривать как формузащиты	Психологической	ОК.04
11.	Стадию потенциального конфликта называют	Первой ступенью	ОК 03
12.	Ситуация при которой одна из сторон конфликта начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны, — это	Инцидент	ОК 01
13.	Второй этап развития конфликта начинается с	Осознания ситуации	ОК 01
14.	Третий этап развития конфликта	перехода к	ОК 01

	называется.....	конфликтному поведению	
15.	По степени активности осуществление конфликтных действий может быть	активным и пассивным	ОК 03
16.	Урегулирование разногласий через взаимные уступки — это	Компромисс	ОК 06
17.	Стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в выходе из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но не настаивая на своем	Избегание	ОК 06
18.	В конфликтной ситуации человек часто испытывает чувство	Гнева	ОК.03
19.	Стратегия поведения в конфликте, связанная с ориентацией участника на достижение личных целей	Конкуренция	ОК 03
20.	Стратегия поведения в конфликте, связанная с ориентацией участников на совместный поиск решений, удовлетворяющий интересы всех сторон	Сотрудничество	ОК 06
21.	Последней стадией конфликта является	Разрешение	ОК 03

ТЕСТ

Невербальная коммуникация

№п/п	Вопрос	Правильный ответ	ОК
1	«Зеркалом души» называют 1. сердце; 2. глаза; 3. речь; 4. лицо.	2	ОК 1 ОК 4
2	Взгляд, направленный на говорящего, означает 1. заинтересованность собеседником; 2. предложение помолчать; 3. стремление помешать собеседнику; 4. сосредоточение и стремление понять то, что говорят; 5. предложение говорить громче.	1	ОК 1 ОК 4
3	Прищуренный взгляд означает 1. пристальное внимание; 2. наблюдение;	1	ОК 1 ОК 4

	<ul style="list-style-type: none"> 3. агрессивности; 4. высокую готовность осуществить какое-то действие. 		
4	<p>Наклон корпуса назад, выпячивание груди и отбрасывание головы назад демонстрируют</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. желание понравиться; 2. высокомерие; 3. уверенность в себе; 4. независимость. 	3	ОК 1 ОК 4
5	<p>Наклон головы в сторону говорит о</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. недовольстве собеседника; 2. утомленности собеседника; 3. интересе собеседника; 4. активности собеседника. 	3	ОК 1 ОК 4
6	<p>Поза «руки на пояс» используемая человеком для проявления</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. агрессивного отношения; 2. готовности к сотрудничеству; 3. желания убежать; 4. потребности в физической нагрузке. 	1	ОК 1 ОК 4
7	<p>Ученик, облокотившийся на спинку стула и положивший ногу на ногу, показывает, что</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. он устал и должен отдохнуть; 2. он хорошо разбирается в этой теме; 3. объяснения учительницы или ответы учеников ему неинтересны; 4. он весь во внимании и боится пропустить самое важное. 	3	ОК 1 ОК 4
8	<p>Для личной дистанции характерно расстояние</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 0—45 см; 2. 45—120 см; 3. 120—210 см; 4. свыше 3,0 м; 5. свыше 4,5 м. 	2	ОК 1 ОК 4
9	<p>Для дистанции общения значимы такие факторы, как</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. социальный престиж; 2. интровертность — экстравертность; 3. содержание общения; 4. рост общающихся. 	2	ОК 1 ОК 4
10	<p>Для дистанции общения значимы такие факторы, как</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. социальный престиж; 2. интровертность — экстравертность; 3. содержание общения; 4. рост общающихся. 	2	ОК 1 ОК 4
11	<p>Рефлексивное слушание необходимо использовать в общении потому, что</p>	3	ОК 1 ОК 4

	1. большинство слов многозначны; 2. собеседник плохо слушает; 3. помогает добиваться большей точности понимания собеседника. 4. открытое самовыражение вызывает трудности.		
--	---	--	--

Вопросы к дифференцированному зачету с ключами правильных ответов (ОК 4, ОК 2, ОК 6)

1. Общение: понятие и сущность

Это - процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, взаимодействие, восприятие и понимание другого человека.

2. Виды конфликтов

Конструктивные

Деструктивные

3. Коммуникативная сторона общения

Это обмен информацией

4. Конфликтная личность

Личность, которая специально инициирует ссоры, влезает в чужие конфликты

5. Перцептивная сторона общения

Межличностное восприятие друг друга

6. Виды общения

Когнитивное, Эмоциональное, Мотивационное

7. Интерактивная сторона общения

Проходит в совместной деятельности

8. Функции общения

Обмен информацией, обмен эмоциями, организация деятельности, социализация

9. Конфликт: понятие и сущность **Конфликт - наиболее острый способ решения вопросов. Может носить разрушающий характер.**

10. Деловое общение – это.... **передача информации между сотрудниками или коллективами для решения совместных задач**

11. Деловой этикет – это.... **Правила и нормы принятые в обществе**

12. Знаки внимания в общении. Понятие. Приведите пример. **Это обращенные к собеседнику высказывания, например – похвала, комплимент**

13. Деловые переговоры - понятие и сущность

Деловые переговоры – это общение между людьми, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений. Их сущность: заключение договоров,

разрешение спорных вопросов

14. Пути выхода из конфликтных ситуаций

Компромисс, избегание

15. Механизмы воздействия в процессе общения

Убеждение, принуждение, заражение, подражание.

16. Понятие «общение», средства общения

Общение — это взаимодействие людей, при котором реализуются их социальные отношения. Средства общения – вербальные и невербальные

17. Деловая беседа как основная форма делового общения.

Беседа –нацеленная на решение деловых вопросов

18. Психологические аспекты переговорного процесса

Правило 1. Не говорите громко или тихо, торопливо или медленно.

Правило 2. Постарайтесь найти по каждой проблеме «ключевую фигуру» в интересующей вас фирме

Правило 3. Партнер должен видеть перед собой главную или важную фигуру

19. Стили общения.

Стиль общения описывает то, как люди общаются друг с другом. Существует четыре основных стиля общения: пассивный, агрессивный, пассивно-агрессивный и ассертивный.

20. Деловая беседа как основная форма делового общения

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

21. Психологические особенности публичного выступления

Коммуникация между оратором и аудиторией.

22. Культура речи делового человека

Это владение языковой нормой письменного и устного языка, а также навыками использования выразительных средств

23. Имидж делового человека

Представление, которое мы создаем сами о себе. Показатель деловых качеств человека

24. Кинесические особенности невербального общения.

Это выражение лица, взгляд, жесты, положение тела

25. Три стороны общения

Коммуникативная, интерактивная, перцептивная

26. Классификация конфликтов.

Внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой

27. Невербальные средства общения

Мимика, жесты, позы

28. Межличностное пространство и его значение в процессе общения.

Это расстояние между общающимися людьми. Чем ближе отношения, тем ближе люди находятся друг к другу

29. Психологические приемы убеждения

Речь, темп речи, высота голоса, глубокая убежденность говорящего

30. Стрессы и стрессовые ситуации.

Стресс – это состояние беспокойства, психического напряжения, вызванное трудной ситуацией. (например – экзамен, контрольная работа)

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

Основная и дополнительная литература

Основная литература:

1. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 111 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12200-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/457235> (дата обращения: 05.03.2020).

2. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433552> (дата обращения: 05.03.2020).

3. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/442319> (дата обращения: 05.03.2020).

Дополнительная литература:

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов: Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html> (дата обращения: 05.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст: электронный //

ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431323> (дата обращения: 05.03.2020).

3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/452183> (дата обращения: 05.03.2020).