Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный институт искусств имени П.И. Чайковского»
(ГБОУ ВО «ЮУрГИИ им. П.И. Чайковского»)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
Приложение к рабочей программе дисциплины

Б1.В.06 Проблемы коммуникации в профессиональной социокультурной среде

Направление подготовки
53.04.01 Музыкально-инструментальное искусство
Программа магистратуры

Профиль
Инструменты эстрадного оркестра

Челябинск

1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины у выпускника должны быть сформированы универсальные компетенции:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	
УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	УК-3.1.Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов. УК-3.2.Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий. УК-3.3.Способен предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий. УК-3.4.Способен планировать командную работу, распределять поручения членам команды, организовать обсуждение разных идей и мнений.	**Знать:** ● общие формы организации деятельности коллектива; ● психологию межличностных отношений в группах разного возраста; ● основы стратегического планирования работы коллектива для достижения поставленной цели; **уметь:** ● создавать в коллективе психологически безопасную доброжелательную среду; ● учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы коллег; ● предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий; ● планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды;
		владеть: - навыками постановки цели в условиях командной работы; - способами управления командной работой в решении поставленных задач; - навыками преодоления возникающих в коллективе разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1.Способен вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и не менее чем на одном иностранном языке. УК-4.2. Владеет навыками, необходимыми для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.). УК-4.3.Способен представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные. УК-4.4.Способен использовать современные средства информационно - коммуникационных технологий для академического и профессионального взаимодействия.	**Знать:** ● современные средства информационно-коммуникационных технологий; ● языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры), необходимый и достаточный для общения в различных средах и сферах речевой деятельности; **уметь:** ● воспринимать на слух и понимать содержание аутентичных общественно-политических, публицистических (медийных) и прагматических текстов, относящихся к различным типам речи, выделять в них значимую информацию; ● понимать содержание научно-популярных и научных текстов, блогов/веб-сайтов; ● выделять значимую информацию из прагматических текстов справочно-информационного и рекламного характера; ● вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета, используя различные стратегии; выстраивать монолог; ● составлять деловые бумаги, в том числе оформлять CurriculumVitae/Resume и сопроводительное письмо, необходимые при приеме на работу; ● вести запись основных мыслей и фактов (из аудиотекстов и текстов для чтения), запись тезисов устного выступления/письменного доклада по изучаемой проблеме; ● поддерживать контакты при помощи электронной почты; **владеть:** ● практическими навыками использования современных коммуникативных технологий; ● грамматическими категориями изучаемого (ых) иностранного (ых) языка (ов).

2. Формы контроля по дисциплине

Изучение дисциплины проходит в 1 семестре I курса обучения.
Для определения уровня сформированности компетенций в результате освоения дисциплины проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков обучающихся.

2.1. Текущий контроль

3. **Текущий контроль** в процессе изучения дисциплины осуществляется в виде устных опросов, контрольных заданий, эссе (рефератов), сообщений, обсуждений, тестов, домашних заданий

Самостоятельная работа по дисциплине включает: выполнение домашних заданий, работу с литературой и медиафайлами, выполнение тестов, написание эссе (рефератов) по темам дисциплины и выполнение курсовой работы (проекта).

Выполнение домашнего задания

Домашнее задание оценивается по следующим критериям:
- степень и уровень выполнения задания;
- аккуратность в оформлении работы;
- использование специальной литературы;
- сдача домашнего задания в срок.

В смешанном обучении с применением ДОТ на образовательной платформе «Юрайт» может быть использован сервис «Юрайт. Задания».

Примеры заданий платформы «Юрайт»

Аналитическое задание (пример):

Можно ли рассматривать общение как вид деятельности? Ответ аргументируйте.

Подбор примеров (пример):

Приведите примеры, когда одно и то же сообщение понимается по-разному в зависимости: от возраста собеседника; степени знакомства с ним; социального статуса собеседника; ситуации общения.

Практическое задание (пример):

Проведите ситуационную игру «Представление». Вам предстоит познакомить:

а) мужчину и женщину;

б) Вашего начальника и Вашего однокурсника;

в) прибывшего к Вам партнера с вашими коллегами;

г) прибывшего к Вам партнера с членами Вашей семьи.

В качестве ответа можете предоставить диалоги по каждой ситуации.

Работа с медиаматериалами

Самостоятельная работа в современном учебном процессе подразумевает ознакомление студента с различными видео и аудиоматериалами на русском и иностранных языках. Можно обозначить следующие цели работы:
- усилить запоминание теоретических положений через визуальное и слуховое восприятие;
- ознакомиться с авторским изложением сложных моментов;
- сформировать свою точку зрения с учетом представленных дискуссий;
- разобрать примеры и практические кейсы;
- выполнить задания и отвечать на поставленные вопросы.

В смешанном обучении с применением ДОТ на образовательной платформе «Юрайт» могут быть использованы медиаматериалы к курсу.

Самостоятельная проверка знаний

До прохождения текущего и итогового контроля освоения дисциплины обучающиеся самостоятельно могут практиковаться, выполняя различные тестовые задания с автоматической проверкой результата:

- выбор одного правильного варианта ответа из нескольких;
- выбор несколько правильных вариантов ответов из нескольких;
- ввод ответа в виде текста;
- ввод ответа в виде числа;
- установление соответствия между элементами;
- классификация элементов по группам;
- выстраивание последовательности элементов.

8.2.4. Эссе (реферат), доклад с презентацией

Содержание реферата студент докладывает на семинаре или научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 10—15 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны.

Как правило, реферат имеет стандартную структуру: титульный лист, содержание, введение, основное содержание темы, заключение, список использованных источников, приложения.

Оценивается оригинальность реферата, актуальность и полнота использованных источников, системность излагаемого материала, логика изложения и убедительность аргументации, оформление, своевременность срока сдачи, защита реферата перед аудиторией.

При своевременной защите работа оценивается наивысшим баллом, при опоздании на 1 неделю балл снижается на 2, при опоздании на 2 недели балл снижается еще раз на 2. При опоздании более чем на 2 недели работа не оценивается.

Оценивание реферата входит в проектную оценку.

Устный доклад по выбранной обучающимся теме должен в краткой форме раскрыть содержание вопроса и сопровождаться презентационными материалами.

Примерные темы эссе (рефератов), докладов

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Общение как нравственно-психологическая проблема.
3. Классификация общения. Виды, функции общения.
4. Невербальные средства общения.
5. Культура речевого общения.
6. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
7. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
8. Искажения в процессе восприятия.
9. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
10. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
11. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
12. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры.
13. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация.
14. Методы развития коммуникативных способностей.
15. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
16. Технология делового общения.
17. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
18. Деловые игры.
19. Психологические особенности ведения деловых дискуссий.
20. Психологические особенности ведения публичных выступлений.
21. Аргументация.
22. Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе.
23. Понятие конфликта и его структура.
24. Конфликты в деловой сфере.
25. Невербальное проявление конфликта.
26. Стратегия разрешения конфликтов.
27. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
28. Гнев и агрессия. Пути разрешения, нивелирования.
29. Разрядка эмоций.
30. Правила поведения в конфликтах.
31. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
32. Понятие: этика и мораль.
33. Категории этики. Нормы морали.
34. Служебный этикет.
35. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
36. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
37. Искусство самопрезентации
38. Стресс-менеджмент в деловом общении.
39. Перцептивная сторона общения.
40. Интерактивная сторона общения.

Критерии оценки эссе (реферата), доклада

Оценка	Описание
«зачтено»	Работа выполнена в полном объеме по четырем критериям: -подбор информации (соответствие теме, современность материала); -структура работы (логика построения и полнота раскрытия темы); -качество презентационного материала (для доклада); -грамотное представление работы и ответы на вопросы.
«не зачтено»	Работа не выполнена или обучающийся не раскрыл тему, или не ориентируется в представленном материале.

3.1. Промежуточная аттестация

Промежуточный контроль осуществляется в виде зачета в 1 семестре. Менее 4 баллов из 10 возможных эквивалентно оценке «не зачтено».

Оценивание может проводиться:

- устно в дистанционных образовательных технологиях;
- письменно асинхронно путем выполнения выдаваемых заданий;
- через систему тестирования на образовательной платформе «Юрайт».

При необходимости для наблюдения за оцениванием могут быть задействованы процедуры прокторинга.

Для успешного освоения дисциплины учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой и материалами, представленными в рабочей программе дисциплины.

Электронная информационно-образовательная среда организации может формировать электронное портфолио обучающегося за счет сохранения его работ и оценок.

Оценивание происходит по формуле:

$О_{итоговая} = 0,2 * О_{накопленная} + -0,3 * О_{проектная} + 0,5 * О_{итогового\ контроля}$

- Накопленная оценка проставляется за активность обучающегося на практических занятиях, прохождение текущего контроля и выполнение самостоятельной работы.
- Проектная оценка проставляется за защиту письменной работы по курсу.
- Оценка итогового контроля проставляется за прохождение контрольного испытания по курсу в формате, определенным рабочим учебным планом.

Оценки ставятся по 10-балльной шкале. Округление оценки производится в пользу студента.

Итоговая оценка выставляется в ведомость согласно следующему правилу:

Критерии оценивания компетенции	Уровень сформированности компетенции	Итоговая оценка	Оценка по 10-балльной шкале
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания,	недопустимый	неудовлетворительно	0-3

не способен иллюстрировать ответ примерами, допускает множественные существенные ошибки в ответе.			
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен иллюстрировать ответ примерами, допускает несколько существенных ошибок в ответе.	пороговый	удовлетворительно	4-5
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач, но допускает отдельные несущественные ошибки.	базовый	хорошо	6-7
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими	повышенный	отлично	8-10

основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач.			

В смешанном обучении с применением ДОТ на образовательной платформе «Юрайт» для оценивания могут быть задействованы сервисы «Умные Тесты» и «Юрайт.Экзамены».

Тестовые задания по дисциплине «Проблемы коммуникации в профессиональной социокультурной среде»

<table>
<tr><th colspan="2">УК-3</th><th>Этапы освоения (семестр)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Установите соответствие между невербальными средствами общения и их функциями.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствие из правого столбца.
<table><tr><td>А. Жесты</td><td>1.Передаёт эмоции и внутреннее состояние собеседника.</td></tr><tr><td>Б. Мимика</td><td>2.Уточняет смысл сказанного словами.</td></tr><tr><td>В. Контакт глазами</td><td>3.Демонстрирует отношение говорящего к предмету разговора.</td></tr></table></td><td>1</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td><table>
<tr><td>Г. Интонация</td><td>4.Формирует первое впечатление о социальном статусе.</td></tr>
<tr><td>Д. Одежда</td><td>5.Обеспечивает обратную связь, сигнализирует внимание или интерес.</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>Соотнесите элементы стресс-менеджмента с методами борьбы со стрессом:
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствие из правого столбца.<table>
<tr><td>А. Физическая активность</td><td>1.Поддержание физического здоровья организма.</td></tr>
<tr><td>Б. Рациональный отдых</td><td>2.Использование техник релаксации и снятия напряжения.</td></tr>
<tr><td>В. Психотерапия</td><td>3.Работа над эмоциональной устойчивостью и самооценкой.</td></tr>
<tr><td>Г. Медитация</td><td>4.Правильное чередование труда и отдыха.</td></tr>
</table></td><td>1</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр.
Последовательно расположите стадии преодоления стресса:
1.Признание наличия проблемы.
2.Освоение методов саморегуляции.
3.Устранение первопричин стресса.
4.Изучение факторов, вызвавших стрессовое состояние.</td><td>1</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр.
Расположите компоненты технологии успешного публичного выступления в нужной последовательности:
1.Установка контакта с аудиторией.</td><td>1</td></tr>
</table>

	2.Выступление и подача материала. 3.Завершение выступления. 4.Постановка главной идеи.	
5	**Прочитайте текст и напишите краткий ответ.** Объясните значение термина «коммуникативная культура».	**1**
6	**Прочитайте вопрос и напишите ответ.** Перечислите три основных компонента успешной самопрезентации в музыкальной среде.	**1**
7	**Прочитайте текст и напишите краткий ответ.** Назовите основную цель служебного этикета в коллективе музыкантов.	**1**
8	**Прочитайте вопроси напишите ответ.** Дайте значение термина «эталонные жесты».	**1**
9	**Прочитайте вопрос и дополните фразу соответствующим ей верным продолжением.** Дополните фразу: «Эффективная самопрезентация предполагает ….»	**1**
10	**Прочитайте вопрос и напишите ответ.** Какие две составляющие определяют качество устной речи?	**1**
11	**Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите последовательность цифр в верном порядке.** Расположите правильно этапы подготовки к выступлению перед группой коллег-музыкантов: 1.Сбор материалов и подготовка содержания доклада. 2.Репетиция и репетиции выступлений. 3.Планирование структуры выступления. 4.Определение целей и целевой аудитории.	**1**
12	**Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр.** Выпишите правильное расположение стадий адаптации новичка в творческом коллективе:	**1**

	1.Ознакомление с традициями и правилами работы. 2.Присоединение к коллективу и выполнение простых поручений. 3.Получение первых положительных отзывов и рекомендаций. 4.Полноценное участие в проектах и мероприятиях коллектива.	
13	**Прочитайте текст, выберите три правильных ответа.** Отметьте, какие формы делового общения относятся к официальному типу: А. Электронная почта. Б. Телефонный разговор. В. Встреча на официальном мероприятии. Г. Неофициальный обмен информацией в мессенджерах.	**1**
14	**Прочитайте текст, выберите три правильных ответа.** Подчеркните признаки конструктивного подхода к решению конфликта: А. Готовность услышать позицию другого участника спора. Б. Попытка навязать собственное решение. В. Желание достичь взаимопонимания и консенсуса. Г. Критика конкретных поступков, а не личности оппонента.	**1**
15	**Прочитайте текст, выберите три правильных ответа.** Укажите верные утверждения относительно значения этикета в социальной среде музыкантов: А. Помогает наладить гармоничные взаимоотношения. Б. Обязателен лишь для официальных церемоний. В. Является основой доверия и уважения между членами коллектива. Г. Усиливает вероятность успешных переговоров и контактов.	**1**
16	**Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.** Определите правильную последовательность действий при	**1**

	подготовке публичной презентации нового проекта: 1.Оформление презентационных материалов. 2.Отработка чёткости подачи материала. 3.Определение ключевой идеи и постановка целей. 4.Учёт потребностей и запросов целевых слушателей.	

<table>
<tr><th colspan="2">УК-4</th><th>Этапы освоения (семестр)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Установите соответствие между видами конфликтов и способами их предотвращения:
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствие из правого столбца:
<table>
<tr><td>А. Конструктивный конфликт</td><td>1.Четкое распределение обязанностей и полномочий.</td></tr>
<tr><td>Б. Конфликт ценностей</td><td>2.Улучшение каналов коммуникации, обучение эффективному общению.</td></tr>
<tr><td>В. Конфликт статусов</td><td>3.Организация обсуждений, направленных на выявление общих интересов.</td></tr>
<tr><td>Г. Коммуникативный конфликт</td><td>4.Создание атмосферы уважения разнообразия культур и взглядов.</td></tr>
</table></td><td>1</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Устанавливаем соответствие между элементами самопрезентации и их значением.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствие из правого столбца.
<table>
<tr><td>А. Внешний вид</td><td>1.Проявляет уверенность и компетентность.</td></tr>
<tr><td>Б. Манера говорить</td><td>2.Показывает заинтересованность и уважение к собеседнику.</td></tr>
<tr><td>В. Владение предметом разговора</td><td>3.Создаёт благоприятное первое впечатление.</td></tr>
</table></td><td>1</td></tr>
</table>

	Г. Способность установить зрительный контакт	4.Повышает доверие и убедительность изложенного материала.	
3	**Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр.** Распределите шаги эффективного управления конфликтом в правильном порядке: 1.Анализ ситуации и сбор фактов. 2.Определение возможных вариантов выхода из конфликта. 3.Согласование выбора наилучшего решения. 4. решения. 5.Корректировка плана действий.		**1**
4	**Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр.** Приведите порядок действий, необходимых для формирования положительной репутации в коллективе: 1.Эффективное взаимодействие с коллегами. 2.Участие в общественной жизни коллектива. 3.Регулярное повышение квалификации. 4.Выполнение рабочих обязанностей качественно и своевременно.		**1**
5	**Прочитайте текст и напишите ответ в свободной форме.** Какие психологические механизмы способствуют разрешению конфликтов в группе исполнителей музыки?		**1**
6	**Прочитайте вопрос и напишите краткий ответ.** Почему важно владеть искусством словесного общения для музыканта?		**1**
7	**Прочитайте вопрос и напишите краткий ответ.** Какой элемент коммуникационного процесса обозначают термином «паралингвистический компонент»?		**1**
8	**Прочитайте вопрос и напишите краткий ответ.** **Как называется форма выражения согласия или несогласия**		**1**

	взглядом?	
9	**Прочитайте вопрос и напишите краткий ответ.** Укажите основное отличие культурного речевого общения от бытового.	**1**
10	**Прочитайте вопрос и напишите пропущенный термин:** _____ – это система культурных стандартов, регулирующих поведение человека в обществе.	**1**
11	**Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр.** Установите очередность шагов в процессе установления доверительных взаимоотношений в команде музыкантов: 1.Совместная работа над проектами. 2.Узнавание личностных особенностей каждого члена команды. 3.Формирование чувства принадлежности к коллективу. 4.Проведение совместных мероприятий вне работы.	**1**
12	**Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр.** Расставьте в хронологическом порядке рекомендации для поддержания здоровой атмосферы в творческом коллективе: 1.Назначение лидера или координатора группы. 2.Составление общего расписания мероприятий и проектов. 3.Организация регулярных встреч и обсуждение проблем. 4.Создание системы поощрений и мотиваций.	**1**
13	**Прочитайте текст, выберите три правильных ответа.** Выделите важнейшие элементы успешного самопредставления: А. Хорошее знание предмета. Б. Положительная оценка публики. В. Язык телодвижений и мимика. Г. Высокая самоорганизация и дисциплина.	**1**

14	**Прочитайте текст, выберите три правильных ответа.** Выбор эффективных способов предупреждения стресса в творческой работе: А. Чередование периодов интенсивной нагрузки и полноценного отдыха. Б. Применение методик дыхательной гимнастики и физических упражнений. В. Игнорирование сигналов усталости и перегрузки .Г. Ограничение воздействия негативных эмоций путём рефлексии и осознания чувств.	**1**
15	**Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите верную последовательность цифр.** Установите правильную последовательность фаз становления творческого коллектива: 1.Распад старых связей и появление новых коммуникаций. 2.Период активного роста и продуктивной работы. 3.Начальный этап знакомства и формализации взаимоотношений. 4.Переход к стабильному функционированию и интеграции.	**1**
16	**Прочитайте текст, выберите три правильных ответа.** Выберите верные утверждения о роли невербальных средств общения в профессиональном взаимодействии музыкантов: А. Они помогают поддерживать комфортную атмосферу общения. Б. Их использование снижает эффективность коммуникации. В. Помогают передать дополнительную информацию, которую сложно выразить словами. Г. Значимо дополняют смысловую нагрузку сообщаемой информации.	**1**

Ключи к тестовым заданиям

Компетенция/ № вопроса	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
УК-3	А2 Б1 В5 Г3 Д4	А1 Б4 В3 Г2	1 4 2 3	1 4 2 3	Коммуникативная культура - это совокупность навыков межличностного общения, включающая владение нормами вежливости, культурой речи, способность эффективно взаимодействовать с людьми разного социального статуса и возраста.	Три ключевых элемента: профессионализм, харизма и искренность.	Гармоничное взаимодействие, поддержание корпоративной культуры, создание комфортной обстановки.	Единообразные движения руками, применяемые для передачи определённых сообщений или команд.

9	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**
умение представить свою квалификацию, личные качества и профессиональные достижения привлекательно и уверенно.	Ясность и выразительность	4132	1234	А, Б, В	А, В, Г	А, В, Г	3412

Компетенция/ № вопроса	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
УК-4	А3 Б4 В1 Г2	А 3 Б4 В1 Г2	1 2 4 3 5	4 1 3 2	Механизмы включают активное слушание, эмпатию, открытость к диалогу, стремление прийти к компромиссу, принятие чужой точки зрения.	Владение словом помогает налаживать контакты с коллегами, организаторами концертов, зрителями, руководством.	Звуковые характеристики речи (тембр, тон, ритм).	Невербальная реакция.

9	10	11	12	13	14	15	16
Акцент на соблюдение норм грамотности, вежливости и точности высказываний.	Этикет	2134	1234	А, В, Г	А, Б, Г	3142	А, В, Г