

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Цыбиков Бэликто Батоевич

Должность: Ректор федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего

образования «Бурятская государственная сельскохозяйственная академия

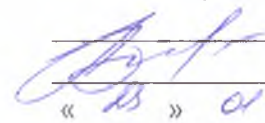
Уникальный программный ключ:

056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

Агротехнический колледж

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор АТК

  
« 23 » 01 2021 г.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.01. Психология делового общения

Специальность  
43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника  
Специалист по туризму

Составитель Гарбуз - М.В. Гарбуз

Согласовано:

Председатель методической комиссии АТК А.В. Колесняк

« 24 » марта 2021 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ.	6
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	10

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) для промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости и по учебной дисциплине ОП.01. Психология делового общения разработаны в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП СПО для специальности 43.02.10 Зоотехния. Комплект оценочных материалов по учебной дисциплине ОП.01. Психология делового общения предназначены для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения, для оценивания результатов обучения: знаний и умений.

Оценочные материалы по учебной дисциплине ОП.01. Психология делового общения включают:

1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме:
  - дифференцированный зачет.
2. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости:
  - Вопросы для самоконтроля;
  - Темы рефератов;
  - Тесты;
  - Дискуссия.

**1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
Знать:	Уметь:
сущность и социальную значимость своей будущей профессии	понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	
Знать:	Уметь:
методы и способы выполнения профессиональных задач, способы оценивания их эффективности и качества	организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
Знать:	Уметь:
пути решения проблемы в нестандартных ситуациях	решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
Знать:	Уметь:
методику поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
Знать:	Уметь:
информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
Знать:	Уметь:
особенности работы в коллективе и команде, способы ее сплочения, эффективного общения с коллегами, руководством, потребителями	работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	
Знать:	Уметь:
способы мотивации деятельности подчиненных, организации и контроля их работы с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	
Знать:	Уметь:
способы делового общения для профессионального и личностного развития	применять основы делового общения для реализации собственного профессионального и личностного развития
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	
Знать:	Уметь:
новые технологий делового общения в профессиональной деятельности	применять новые технологии делового общения в профессиональной деятельности
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	
Знать	Уметь
структуру рекреационных потребностей,	определять и анализировать потребности

методы психологического изучения и анализа запросов потребителя;	заказчика;
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	
Знать	Уметь
психологические приемы презентации продукта, предоставляемого потребителю	выявлять ключевые потребности разных групп потребителей туристских услуг
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	
Знать	Уметь
методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации по продвижению туристского продукта	составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	
Знать	Уметь
специфику турпродукта и методики расчета его стоимости	Применять техники делового общения при оформлении заказа на расчет тура, реализации турпродукта
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	
Знать	Уметь
правила техники безопасности, психологические приемы при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода	проводить тренинги, контролировать готовность группы при выходе на маршрут
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	
Знать	Уметь
технику проведения инструктажа по технике безопасности при организации туристских поездок и походов	проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	
Знать	Уметь
правила поведения туристов при пользовании различного вида транспорта	Контролировать, оказывать психологическую поддержку туристам на маршруте
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	
Знать	Уметь
приемы управления коллективом в ситуации чрезвычайного происшествия	эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	
Знать	Уметь
психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ограничениями жизнедеятельности	контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг разным категориям потребителей, особенно для клиентов с особыми потребностями в туристских услугах
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	
Знать	Уметь
правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах	определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	
Знать	Уметь
приемы поддержание эффективного взаимодействия с поставщиками услуг	оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	
Знать	Уметь
эффективные техники деловых коммуникаций и планирования	устанавливать и поддерживать эффективные деловые коммуникации с различными отделами и департаментами туристского предприятия
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	
Знать	Уметь

принципы организация работы трудового коллектива	организовать и контролировать качество работы подчиненных
--	---

Формой аттестации по учебной дисциплине является зачет.

## 2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ.

### 2.1 Структура оценочных материалов для промежуточной аттестации и текущего контроля

№ п/п	Темы дисциплины	Индекс компетенции	Форма контроля
1	Тема 1.1. Теоретические предпосылки становления «Психологии общения»	ОК 01- ОК 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Устный опрос, защита реферата
2	Тема 2.2. Интерактивная сторона общения	ОК 01- ОК 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Устный опрос, защита реферата
3	Тема 2.3. Перцептивная сторона общения	ОК 1- ОК 9, ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Устный опрос, защита реферата
4	Тема 2.4. Общение как коммуникация	ОК 1- ОК 9, ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2 Дискуссия	Устный опрос, защита реферата подведение итогов дискуссии
5	Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	ОК 01-ОК 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Устный опрос, защита реферата
6	Тема 3.2 Прикладные аспекты делового общения	ОК 01-ОК 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2	Устный опрос, защита реферата
7	Тема 3.3 Конфликты в деловом общении	ОК 1- ОК 9, ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2 Тестирование	Устный опрос, защита реферата Письменное тестирование

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
			знать	уметь
1	ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы,	планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; и использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать
2	ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		
3	ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
4	ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.		
5	ОК 5.	Использовать информационно-		

		коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды	деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами
6	ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		
7	ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.		
8	ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		
9	ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.		
10	ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации		
11	ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах		
12	ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта		
13	ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя		
14	ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут		
15	ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте		
16	ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте		
17	ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте		
18	ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной		
19	ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта		
20	ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта		
21	ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения		
22	ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных		
<i>Итоговая аттестация в форме</i>				

#### 4. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Перечень вопросов к дифференцированному зачету (с указанием компетенции)

№ пп	Вопросы	Индекс компетенции
1	Проблемы психологии общения в истории философской и психологической мысли	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
2	Специальные психологические теории общения	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
3	Основатель психодиагностики, основной инструмент психодиагностики; виды тестов	ОК 01- 05 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
4	Специфика общения в профессиональной деятельности	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
5	Понятие и сущность «делового общения»	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
6	Средства общения	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
7	Невербальная коммуникация, система невербальных символов, знаков, кодов, используемых для передачи сообщения	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
8	Коммуникативная сторона общения и интерактивная стороны общения	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
9	Перцептивная сторона общения	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
10	Понятие психической структуры личности, типы темперамента	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
11	Модель психической структуры личности в психоанализе З. Фрейда	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
12	Психологические типы личности в концепции К. Юнга: по направленности психической энергии - экстраверт, интроверт.	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
13	Понятие и свойства характера, черты характера	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
14	Коммуникативные характеристики личности в общении по темпераменту	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
15	Черты характера по системе Б.М. Теплова (четыре группы)	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
16	Каналы восприятия информации	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
17	Барьеры непонимания в процессе общения	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
18	Характеристика приемов эффективного слушания	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2



19	Стратегии конфликтного взаимодействия	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2
20	Принципы конструктивного разрешения конфликтов	ОК 01- 09 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2

*Критерии оценивания промежуточной аттестации  
Критерии оценивания при сдаче дифференцированного зачета*

*Оценка «отлично» (86-100 баллов). Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания учебного материала, раскрывает основные понятия, анализирует. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний по дисциплине. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы.*

*Оценка «хорошо» (71-85 баллов). Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания учебного материала. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, но при ответе допускает некоторые погрешности.*

*Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов). Обучающийся показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.*

*Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов). Обучающийся показывает слабые знания лекционного материала, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы.*

## 5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 5.1 .Вопросы для самоконтроля

Тема 1.1. Теоретические предпосылки становления «Психологии делового общения»

1. Каковы важнейшие принципы общей психологии?
2. Каковы основные категории предмета «Психология и этика делового общения»?
3. Что говорили русские мыслители о духовно-нравственных аспектах хозяйственной деятельности?
4. Как взаимосвязаны современная отечественная практика деловых отношений с методами психологического обеспечения хозяйственной деятельности?

Тема 2.1. Психологические особенности процесса общения

1. Какие существуют виды общения?
2. Каковы основания для классификации функций общения?
3. Что представляет собой процесс восприятия?
4. Что является условием формирования адекватного представления личности о себе?
5. Какова роль социального стереотипа в восприятии?
6. Каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе общения?

Тема 2.2. Интерактивная сторона общения

1. Сущность трансактного анализа Э. Берна.
2. Каковы типичные состояния сознания?
3. Три формы трансакций
4. Что такое ориентация на контроль и понимание?
5. Каковы этапы делового общения?

Тема 2.3. Перцептивная сторона общения

1. Самовосприятие и обратная связь
2. Восприятие и роль социального стереотипа
3. Каковы факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам?
4. Психологические механизмы восприятия и понимания

Тема 2.4. Общение как коммуникация

1. Какова роль речи в процессе общения
2. Наиболее важные невербальные средства общения

Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
2. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
3. Какие приемы способствуют формированию волевых качеств личности?
4. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность?

Тема 3.2 Прикладные аспекты делового общения

А) Деловая беседа

1. Понятие деловой беседы, ее задачи и функции.
2. Структура деловой беседы и основные ее виды
3. Приёмы деловой беседы.
4. Психологические основы деловой беседы (методы самоконтроля)

Б) Специфика проведения презентации

1. Понятие «презентация» ее сущность и цели.
2. Классификация презентаций «печатная», компьютерная, Power point презентация, pdf презентация, видеопрезентация, мультимедиа презентация, флеш презентация.
3. Структура презентации
4. Технологии проведения презентации

В) Деловые переговоры

1. Переговоры как специфическая форма деловой коммуникации: цели, задачи, виды.
2. Подходы (партнерский и конфронтационный) и тактика проведения деловых переговоров.
3. Конструктивные приемы проведения переговоров
4. Этикетные требования к ведению переговоров.
5. Особенности переговорного процесса: страноведческий аспект.

Г) Публичное выступление

1. Понятие «публичное выступление, его цели и специфика

2. Виды речей по их цели: информационная, агитационная, развлекательная - и основные особенности каждого из этих видов
3. Язык публичного выступления. Внешний вид и невербальные аспекты поведения оратора.
- Д) Дискуссии и споры как специфические формы делового общения
  1. Деловой спор как вид коммуникации, его характеристика
  2. Дискуссия как форма делового общения, ее цель и функции
  3. Организация и ведение дискуссий
  4. Типология участников деловых обсуждений

#### Тема 3.3 Конфликты в деловом общении

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
  - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
  - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
  - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
4. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
5. Что запрещено в конфликте?

#### Критерии оценки вопросов для самоконтроля

*Оценка «отлично» (86-100 баллов).* Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания учебного материала, раскрывает основные понятия, анализирует. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы.

*Оценка «хорошо» (71-85 баллов).* Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания учебного материала. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, но при ответе допускает некоторые погрешности.

*Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов).* Обучающийся показывает достаточные знания учебного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.

*Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов).* Обучающийся показывает слабые знания учебного материала, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы.

### 5.2 Темы рефератов

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление.
5. Культура речи делового человека.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Культура спора.
8. Конфликты и конфликтные ситуации.
9. Стрессы и стрессовые ситуации.
10. Этика деловых отношений.
11. Деловой этикет.
12. Проблемы виртуального общения.
13. Имидж делового человека.
14. Документационное обеспечение делового общения.
15. Транзакционный анализ Э. Берна.
16. Правила телефонного разговора.
17. Проведение совещаний.
18. Национальные стили деловых переговоров.
19. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
20. Проксемические особенности общения.

21. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
22. Общие правила оформления документов.
23. Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение.
24. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.
25. Служебная переписка.

#### Критерии оценки докладов (рефератов)

*Оценка «отлично» (86-100 баллов)* выставляется обучающемуся, если содержание докладов (рефератов) показывает высокий уровень его компетентности, знания по излагаемой теме и при защите презентаций студент профессионально, грамотно, хорошим языком излагает материал, аргументировано делает выводы;

*Оценка «хорошо» (71-85 баллов)* выставляется обучающемуся, если содержание презентаций показывает достаточный уровень его компетентности, знания по анализируемой теме и при защите презентаций свободно, логично, хорошим языком излагает материал, но допускает некоторые погрешности;

*Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов)* выставляется обучающемуся, если содержание презентаций показывает достаточные знания по изучаемой теме, но в нем отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. При защите обучающийся показывает, что он владеет практическими навыками по исследуемой проблеме, но на поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания;

*Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов)* выставляется обучающемуся, если содержание презентаций показывает слабые знания по изучаемой теме, низкий уровень компетентности. При защите реферата неуверенно и логически непоследовательно излагает материал, неправильно отвечает на поставленные преподавателем вопросы.

#### 5.3. Тесты

1. Общение это-
  - а) Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
  - б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
  - в) Отношение к поступающей информации.
2. Стили общения бывают:
  - а) Ритуальный.
  - б) Манипулятивный.
  - в) Иронический.
3. Из скольких действий организуется структура акта общения:
  - а) 12.
  - б) 6.13.
  - в) 15.
  - г) 14.
4. Содержание общения:
  - а) Передача от человека к человеку информации.
  - б) Восприятие партнерами по общению друг друга.
  - в) Ориентация в коммуникативной ситуации.
  - г) Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
  - д) Взаимодействие партнеров друг с другом.
5. Функции общения:
  - а) Инструментальная.
  - б) Интегративная.
  - в) Деловая.
  - г) Трансляционная.
  - д) Экспрессивная.
6. Виды общения:
  - а) Формальное.
  - б) Деловое.
  - в) Спор.
  - г) Духовное.

- д) Светское.
  - 7. Структура делового общения состоит из:
    - а) Коммуникативной стороны.
    - б) Интерактивной стороны.
    - в) Перцептивной стороны.
    - г) Субъективной стороны.
  - 8. Стиль общения это:
    - а) Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
    - б) Индивидуально-типологические особенности между людьми.
    - в) Индивидуально-субъективные особенности между людьми.
  - 9. Механизм общения включает в себя:
    - а) Заражение.
    - б) Внушение.
    - в) Убеждение.
    - г) Принуждение.
    - д) Копирование.
  - 10. Барьеры восприятия в общении бывают:
    - а) Эстетический барьер.
    - б) Барьер «возраста».
    - в) Состояние здоровья.
    - г) Некомпетентность.
    - д) Барьер «боязни контактов».
  - 11. Невербальные средства общения являются:
    - а) Интерактивной стороной общения.
    - б) Перцептивной стороной общения.
    - в) Коммуникативной стороной общения.
  - 12. Невербальное поведение-это:
    - а) Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
    - б) Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
  - 13. Невербальные средства общения:
    - а) Кинесика.
<ли>б) Дистанция.
  - в) Такесика.
  - г) Проксемика.
  - д) Рукопожатие.
14. Трактовка «взгляда в сторону означает:
  - а) Страх и желание уйти.
  - б) Не понял, повтори.
  - в) Пренебрежение.
  - г) Хочу подчинить себе.
15. Жесты и позы защиты:
  - а) Пощипывание переносицы.
  - б) Потирание лба.
  - в) Руки, скрещенные на груди.
  - г) Сжимание пальцев в кулак.
16. Просодика-это:
  - а) Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
  - б) Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
  - в) Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.
17. Трактовка доминирующего рукопожатия:
  - а) Рука снизу, ладонь развернута вверх.
  - б) Рука партнеров в одинаковом положении.
  - в) Рука сверху, ладонь развернута вниз.
18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:
  - а) Р. Экслейн.
  - б) Л. Винтере.
  - в) Э. Холл.
  - г) А. Шефлен.

19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:
  - а) 45-120 см..
  - б) 400-750 см..
  - в) От 120 до 400 см
20. Невербальное поведение личности:
  - а) Создает образ партнера по общению.
  - б) Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
  - в) Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
  - г) Выступает в качестве показателя статусных отношений.
21. Вербальные средства общения являются:
  - а) Коммуникативной стороной общения.
  - б) Интерактивной стороной общения.
  - в) Перцептивной стороной общения.
22. К вербальным средствам общения относят:
  - а) Мимика.
  - б) Слова.
  - в) Жесты.
23. Величина потери информации определяется:
  - а) Общим несовершенством человеческой речи.
  - б) Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
  - в) Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
  - г) Эмоциями.
  - д) Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.
24. Итоговое восприятие информации:
  - а) 80%
  - б) 70%
  - в) 30-40%
  - г) 10-20%.
25. Ораторское искусство предполагает:
  - а) Умение точно формулировать свои мысли.
  - б) Излагать их доступным для собеседника языком.
  - в) Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.
26. Речь в деловом общении направлена на:
  - а) То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
  - б) То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.
27. Убедительность определяется:
  - а) Психологическими факторами.
  - б) Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
  - в) Культура слов.
28. Из чего складывается речевая структура:
  - а) Словарный запас.
  - б) Точная передача мысли посредством слова.
  - в) Просторечием.
  - г) Чистота речи.
  - д) Правильное произношение слов.
29. Виды слушания:
  - а) Нереплексивное пассивное.
  - б) Реплексивное активное.
  - в) Продуктивное.
30. Составные части языка:
  - а) Литературный язык.
  - б) Просторечие.
  - в) Профессиональная лексика.
  - г) Нормативная лексика.
31. Основные этапы деловой беседы:
  - а) Планирование беседы.
  - б) Информирование партнеров.
  - в) Аргументирование выдвигаемых положений.
  - г) Принятие решений.

- д) Завершение беседы.
- 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:
  - а) Установление контакта с собеседником.
  - б) Создание благоприятной атмосферы для беседы.
  - в) Привлечение внимания к цели и темы разговора.
  - г) Пробуждение интереса собеседника.
  - д) Принятие решения.
- 33. Принципы поведения деловой беседы:
  - а) Рациональность.
  - б) Метод прямого подхода.
  - в) Понимание.
  - г) Внимание.
  - д) Комплексность.
- 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:
  - а) Активное слушание.
  - б) Пассивное слушание.
  - в) Формулирование.
  - г) Постановка вопроса.
- 35. Основой внутреннего диалога является:
  - а) Ответ.
  - б) Дискуссия.
  - в) Вопрос.
  - г) Размышление.
- 36. Вопросы внешнего диалога бывают:
  - а) Информационными.
  - б) Зеркальными.
  - в) Эстафетными.
  - г) Риторическими.
  - д) Правильными.
- 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:
  - а) Личностный.
  - б) Эмоциональный.
  - в) Аргументированный.
  - г) Познавательный.
  - д) Аудиторный.
- 38. Что такое аргументация:
  - а) Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
  - б) Способ восприятия значимых логических доводов.
  - в) Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
  - г) Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
  - д) Способ общения.
- 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:
  - а) Метод снятия напряжения.
  - б) Метод зацепки.
  - в) Метод риторических вопросов.
  - г) Метод открытых вопросов.
  - д) Метод прямого подхода.
- 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:
  - а) Приспособление.
  - б) Компромисс.
  - в) Сотрудничество.
  - г) Игнорирование.
  - д) Уход.
- 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:
  - а) Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
  - б) Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
  - в) Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
  - г) Использовать способ привлечения внимания собеседника.
  - д) Использовать противоположные жесты и позу.
- 42. Основные принципы грамотного телефонного общения:
  - а) Положительные эмоции.

- б) Хорошее настроение собеседника.
  - в) Жаргон.
  - г) Четкость и правильность произношения слов.
  - д) Нецензурное общение.
43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:
- а) Цель не конкретизируется.
  - б) Неправильно выбрано время для разговора.
  - в) Излишняя эмоциональная насыщенность.
  - г) Длительные телефонные переговоры.
  - д) Использование жестов.
44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:
- а) Товарищ.
  - б) Уважаемый.
  - в) Гражданин.
45. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?
- а) Убеждение.
  - б) Требование.
  - в) Воззрение.
  - г) Запрос.
  - д) Внушение.
46. Из каких сторон состоит структура общения?
- а) Коммуникативная
  - б) Интерактивная
  - в) Перцептивная
  - г) Пассивная.
  - д) Активная.
47. Что является главным средством человеческого общения?
- а) Знаки.
  - б) Язык
  - в) Жесты.
  - г) мимика.
  - д) Движение.
48. Виды общения?
- а) Вербальное
  - б) Рациональное.
  - в) Достоверное.
  - г) Невербальное
  - д) Косвенное.
49. Что является основными механизмами в познании человека?
- а) Идентификация
  - б) Эмпатия
  - в) Рефлексия
  - г) Инверсия.
  - д) Метонимия.
50. Способы воздействия партнеров друг на друга?
- а) Заражение
  - б) Внушение
  - в) Убеждение
  - г) Эмпатия.
  - д) Подражание.
51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации
- а) Избегание
  - б) Авторитет
  - в) Убеждение.
  - г) Непонимание
  - д) Эффект ореола.
52. Какие элементы невербального общения можно выделить?
- а) Позы, жесты, мимика
  - б) Паралингвистика
  - в) Проксемика
  - г) Контакт глаз



- д) Эмпатия.
53. Что включает в себя паралингвистика или просодика?
- Особенности произношения
  - Тембр голоса
  - Темп речи
  - Слова.
  - Паузы между словами.
54. О чем могут сообщить невербальные средства общения?
- Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
  - Свидетельствуют об отношении к собеседнику
  - Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
  - Могут дополнить содержание высказывание о характере речи.
55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?
- Знаки управления движением транспорта
  - Форменная одежда
  - Знаки отличия
  - Звуковая речь.
  - Награды.
56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?
- Раскрытые руки
  - Расстегивание пиджака
  - Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
  - Расхаживание по комнате.
  - Закладывание рук за голову.
57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?
- Раскрытые руки.
  - Расстегивание пиджака.
  - Закладывание рук за спину с обхватом запястья
  - Расхаживание по комнате.
  - Закладывание рук за голову.
58. В каких формах реализуется деловое общение?
- Деловая беседа
  - Деловые переговоры
  - Деловая переписка.
  - Деловые совещания
  - Публичные выступления.
59. Основные этапы деловой беседы?
- Начало беседы и информирование партнеров
  - Аргументирование выдвигаемых положений
  - Принятие решения
  - Аргументирование принятых решений.
  - Завершение беседы.
60. Какие важные функции выполняет деловая беседа?
- Взаимное общение работников из одной деловой сферы
  - Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
  - Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
  - Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
  - Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

#### Критерии оценивания

Примерные критерии оценивания:

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

### 5.4. Дискуссия

#### Особенности невербальной коммуникации в разных культурах

Дискуссия имеет множество разновидностей. Одним из видов является групповое интервью, которое проводится с целью установления мнений участников по рассматриваемому вопросу.

Ведущий дискуссии собирает у группы имеющиеся факты и далее участники высказывают свои точки зрения по поводу собранных данных. Задача ведущего заключается в том, чтобы группа не отклонялась от темы. Для этого он периодически подводит итоги сказанному, избегая собственных суждений.

План:

1. Особенности невербальной коммуникации в странах Запада, буддистских и арабских странах, ее значение
2. Виды невербальных средств общения в разных странах
3. Элементы языка тела в разных культурах
4. Межличностное пространство
5. Определение уровня перцептивно-невербальной компетентности

Методические указания:

При изучении 1 вопроса необходимо разобрать сущность понятия невербальная коммуникация. Покажите значение невербального языка для взаимопонимания людей. Особенности невербального языка в зависимости от принадлежности к типу культуры.

Что отличает невербальную коммуникацию от вербальных сообщений.

Для чего необходимы человеку невербальные средства.

При изучении 2 вопроса нужно ознакомиться с видами невербальных средств общения. Дать их описание, указав их составляющие. При изучении 3 - 4 вопросов нужно назвать наиболее важные элементы языка тела. Дать их характеристику, показав элементы движений, их позитивное и негативное значение. Какую роль в общении имеет внешний вид человека, указать его составляющие. Что такое интерпретация невербального поведения. Какие психологические особенности человека необходимы для ее осуществления. Изучить правила интерпретации языка тела. При изучении 4 вопроса необходимо рассмотреть понятие межличностное пространство. Ознакомиться с понятием зон общения и их характеристикой. Проанализируйте, какие возможности и ограничения имеет каждая зона в различных ситуациях общения.

Критерии оценивания дискуссии

*Оценка «отлично» (86-100 баллов).* Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания учебного материала, раскрывает основные понятия, анализирует. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса, аргументировано формулирует выводы.

*Оценка «хорошо» (71-85 баллов).* Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания учебного материала. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, но при ответе допускает некоторые погрешности.

*Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов).* Обучающийся показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.

*Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов).* Обучающийся показывает слабые знания материала, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы.

