

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине
Психология делового общения
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: 43.02.10. «Туризм»

Санкт-Петербург

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.Паспорт комплекта КОС по учебной дисциплине	3
2.Спецификации и варианты оценочных средств для текущей аттестации	8
3. Спецификации и варианты оценочных средств для промежуточного контроля	11
4. Критерии формирования оценки по каждому оценочному средству	33

1. ПАСПОРТ КОС по учебной дисциплине ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП 01. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме Контрольной работы – 2 семестр.

КОС разработан в соответствии с:

образовательной программой СПО по специальности 43.02.10. Туризм

программой учебной дисциплины ОП 01. «Психология делового общения».

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование элемента умений/знаний
У 1	планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
У 2	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
У 3	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
У 4	устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
У 5	использовать эффективные приемы управления конфликтами;
З 1	знать цели, функции, виды и уровни общения;
З 2	знать роли и ролевые ожидания в общении;
З 3	знать специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
З 4	знать специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

З 5	знать механизмы взаимопонимания в общении;
З 6	знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
З 7	знать этические принципы общения;
З 8	знать влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
З 9	знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
З 10	знать закономерности формирования и развития команды;
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	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.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

1.3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Код и наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Умение		
<p>У 1 планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p>	<p>Наблюдение и оценка практической работы.</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	Диф. зачет
<p>У 2 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта</p>	<p>Проведение круглых столов.</p> <p>Наблюдение и оценка выполнения практической работы</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	Диф. зачет

<p>У 3. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>Наблюдение и оценка практической работы.</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>
<p>У 4. Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать ПК 2.5.</p> <p>Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p>	<p>Проведение круглых столов.</p> <p>Наблюдение и оценка выполнения практической работы</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>

<p>У 5 использовать эффективные приемы управления конфликтами;</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>Наблюдение и оценка практической работы.</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>
<p>Знание</p>		
<p>З 1 цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в</p>	<p>Проведение контрольных работ. Наблюдение и оценка выполнения практической работы</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля письменная, индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>

<p>профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p>		
<p>3 2 роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p>	<p>Проведение устного Фронтального комбинированного опроса</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	Диф. зачет
<p>3 3 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в</p>	<p>Проведение устного Фронтального комбинированного опроса</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	Диф. зачет

<p>профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>		
<p>3 4 нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>Проведение устного комбинированного опроса, внеаудиторная работа Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>
<p>3 5 механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p>	<p>Проведение устного фронтального и комбинированного опроса, круглых столов Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>

<p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p>		
<p>3 6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>Проведение контрольных работ. Наблюдение и оценка выполнения практической работы</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля письменная, индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>
<p>3 7 этические принципы общения;</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p>	<p>Проведение устного Фронтального комбинированного опроса</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>

<p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p>		
<p>3 8 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>Проведение контрольных работ. Наблюдение и оценка выполнения практической работы</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля письменная, индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>
<p>3 9 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия</p>	<p>Проведение круглых столов. Наблюдение и оценка выполнения практической работы</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	<p>Диф. зачет</p>

<p>туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>		
<p>3 10 закономерности формирования и развития команды;</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>Проведение устного Фронтального комбинированного опроса</p> <p>Комбинированное занятие, форма контроля устная, опрос индивидуальный</p>	Диф. зачет

1.4. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений текущего контроля

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания														
	У 1	У 2	У 3	У 4	У 5	З 1	З 2	З 3	З 4	З 5	З 6	З 7	З 8	З 9	З 10
Раздел 1 Психология общения															
Тема 1.1. Общение как социальный феномен				5											
Тема 1.2. Профессиональное общение									5						
Тема 1.3. Технологии различных форм делового общения	3														
Тема 1.4. Деловые переговоры					5										
Тема 1.5. Деловое совещание									4						
Тема 1.6. Стили общения			5												

Тема 1.7. Манипулирование												11				
Тема 1.8. Восприятие						4										
Тема 1.9. Психологические защиты. Барьеры в общении																
Тема 1.10. Конструктивное общение. Контроль эмоций												12				
Тема 1.11. Активное и пассивное слушание						5										
Тема 1.12. Приемы расположения к себе. Самопрезентация													15			
Раздел 2. Психология конфликта																
Тема 2.1. Конфликт как социально-психологический феномен														3		
Тема 2.2. Конфликт в профессиональной деятельности.							4									
Раздел 3 Корпоративная этика и этикет.																
Тема 3.1. Особенности и требования корпоративной этики и этикета													5			
Тема 3.2. Корпоративное общение					5											
Тема 3.3. Работа в команде								3								
Тема 3.4. Лидерство, статус, самореализация в команде															12	

1.5. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений контролируемых на промежуточной аттестации

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания														
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8	З9	З10
Раздел 1 Психология общения	15		15	15				15	15	15		15	15	15	
Раздел 2. Психология конфликта			15			15	15	15		15				15	
Раздел 3 Корпоративная этика и этикет.	15	15			15			15	15		15				15

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства: «Коллоквиум»-3, «Контрольная работа» - 4,

«Круглый стол»-5, «Реферат»-11, «Доклад»- 12, «Тест»-15, «Практические задания»-17.

3-5;11-12;15;17 предназначен для проведения контрольной работы (2 семестр) и оценки знаний и умений студентов по программе учебной дисциплины «Психология делового общения» основной профессиональной образовательной программы 43.02.10. Туризм.

2.2. Контингент аттестуемых: (студенты № 2 курса на базе 9/11 класса).

2.3. Форма и условия аттестации: после разделов 1-3: Раздел 1 Психология общения, Раздел 2.

Психология конфликта, Раздел 3. Корпоративная этика и этикет.

2.4.Время выполнения:

Подготовка 10 мин;

выполнение 10 мин;

оформление и сдача всеми студентами группы 90 мин;

всего 90 мин.

2.5. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к аттестации.

Основные источники:

1. Барышева, А.Д.Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учебное пособие / А. Д. Барышева .— Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009 .— 256 с. : ил. — (ПРОФИль) .— Библиогр.: с. 253 .— ISBN 978-5-98281-095-

Дополнительные источники:

1. Резник, С.Отношения менеджера со своим руководителем: предпосылки результативности / С. Резник // Проблемы теории и практики управления. — 2016 .— № 5 .— С. 125-130 .— (Точка зрения) .— ISSN 0234-4505 .— Библиогр.: с. 130 (15 назв.).

2.6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников.

Интернет-ресурсы:

3. ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В этом разделе необходимо представить комплект заданий, разработанный по соответствующей учебной дисциплине. При разработке оценочного средства рекомендуется воспользоваться представленными ниже макетами оценочных средств.

Комплект макетов оценочных средств для оценки сформированности элементов общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием различных форм приведен ниже.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

Комплект примерных заданий для рефератов по курсу дисциплины.

**по дисциплине
«Психология делового общения»**

Темы.

1. Функции, средства и структура общения.
2. Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения.
3. Современная этика бизнеса и этикет делового человека.
4. Искусство комплимента.
5. Эффективное ведение переговоров в неблагоприятных переговорных обстоятельствах.
6. Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.
7. Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.
8. Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.
9. Подготовка, организация и проведение протокольных мероприятий.
10. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
11. Стратегия и тактические приемы в деловом переговорном процессе.
12. Умение работать в коллективе.
13. Этикет на официальных мероприятиях.
14. Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
16. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
17. Характеристика, содержание и основные виды приемов и банкетов.
18. Порядок подготовки и проведение деловых встреч и бесед.
19. Основные функции, элементы, этапы коммуникационного процесса.
20. Подготовка и ход переговорного процесса.
21. Общие этические принципы делового общения.

22. Социальные и культурные барьеры общения.
23. Светские манеры поведения за столом.
24. Публичное выступление, презентация.
25. Основы культуры и мастерства провозглашения деловой речи.
26. Основные требования к современной деловой корреспонденции.
27. Виды и техники слушания.
28. Аргументация в процессе делового общения.
29. Искусство ведения телефонных переговоров.
30. Типы деловых писем и правила их составления.
31. Исследование эффективности организационных коммуникаций.
32. Физиологические и психологические барьеры общения.
33. Виды и этикет официальных приемов и мероприятий.
34. Правила этики служебных отношений.
35. Протокольные вопросы организации работы с зарубежной делегацией.
36. Культура деловых отношений и социального взаимодействия в бизнесе.
37. Национальные стили ведения переговоров (арабский, немецкий).
38. Национальные стили ведения переговоров (китайский, итальянский).
39. Национальные стили ведения переговоров (английский, французский).
40. Деловая этика в Европе и Америке.
41. Деловая этика в Японии.
42. Этикет в деловом общении.
43. Имидж делового мужчины.
44. Имидж деловой женщины.

Цель: Сформировать и закрепить четкое понимание значения делового общения в жизни общества, этических принципов и профессионально-этических основ в деятельности сотрудников сферы туризма, стратегии и тактики поведения в конфликте, этикета в деловом общении.

Требования к подготовке реферата:

1. Соблюдение формальных требований к реферату.
2. Грамотное и полное раскрытие темы.
3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование рефератов из сети Интернет запрещается).
4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.
5. Умение работать с периодической литературой.
6. Умение обобщать, делать выводы.
7. Умение оформлять библиографический список к реферату в соответствие с требованиями ГОСТ Р 7.1 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».
8. Соблюдение требований к оформлению реферата.
9. Умение кратко изложить основные положения реферата при его защите.
10. Иллюстрация защиты реферата презентацией.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» - выставляется студенту, если выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе,

последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель Трубина Т.А. _____(И.О. Ф.)
(подпись)

«__» _____2019 г.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

**Вопросы (для дифференцированного зачета) для коллоквиумов,
собеседования**

по дисциплине : «Психология делового общения»

Раздел 2. Психология конфликта.

1. Понятие конфликта.
2. Типология конфликтов.
3. Структура конфликтов.
3. Методы разрешения конфликтов.
4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
5. Ошибки, затягивающие решение конфликта.
6. Условия успешного решения конфликта.
7. Общение с «тяжелыми» людьми.
8. Типы «тяжелых» людей и способы общения с ними.

Раздел 3. Корпоративная этика и этикет.

1. Этикет, его роль в жизни общества.
2. Морально-психологические и эстетические аспекты этикета.
3. Национальные особенности этикета.
4. Профессиональная этика: понятие и специфика.
5. Этика бизнеса.
6. Этика деловых отношений.
7. Управленческая этика.
8. Профессионально-этические основы социальной работы.

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** - выставляется студенту, если выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель Трубина Т.А. _____ (И.О. Ф.)
(подпись)

«__» _____ 2019 г.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

по дисциплине «Психология делового общения»

Вопросы для текущего контроля по теме: **«Общение как социально-психологический феномен»**

Цели:

- создание доброжелательной атмосферы в группе;
- знакомство с разными видами общения на практике;
- проработка вербальных и невербальных элементов общения.

Каждый из нас живёт и работает среди людей. Мы ходим в гости, встречаемся с друзьями, выполняем с коллегами по работе какое-то общее дело. В любой ситуации мы, независимо от нашего желания, общаемся с людьми - родителями, сверстниками, учителями. Одних мы любим, к другим относимся нейтрально, третьих ненавидим, с четвёртыми вообще неизвестно зачем разговариваем.

Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из четырёх граней: мы обмениваемся информацией, взаимодействуем с другими людьми, познаём их, вместе с этим, переживаем собственное состояние, возникающее в результате общения.

Таким образом, общение можно рассматривать как способ объединения индивидов, а также как способ их развития.

По своим формам и видам общение чрезвычайно разнообразно...

1. «Виды общения»

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга:

- с тем, с кем мало общались в группе;
- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

2. Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались».

КАК НАЗЫВАЕТСЯ ВИД ОБЩЕНИЯ, С ПОМОЩЬЮ КОТОРОГО ВЫ ОБЩАЛИСЬ? (Вербальное)

3. Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).

4. Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

5. Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. (Кондиционное).

О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили?
(материальное, деятельностное)

6. В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции»

«над» или «сверху»

положение говорит о надменности, доминировании, завышенной самооценке, самоуверенности, возможно о некотором презрении.

«под» или «снизу»

в таком положении человек ощущает, что окружающие лучше и умнее его, самооценка занижена.

«наравне» дружеские,

товарищеские взаимоотношения, располагающие к беседе, сотрудничеству.

1. Какие чувства возникали?
2. Что нового вы о себе узнали?
3. В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?
4. Какая надстройка не удалась?

Рефлексия.

Обратная связь.

7. «Интонация»

Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.

1. К каким средствам относится интонация? (просоидика)
2. Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Обсуждение.

Домашнее задание: составить кроссворд по основным понятиям.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» - выставляется студенту, если выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические

положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

-оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель Трубина Т.А. _____ (И.О. Ф.)

« » _____ 2019

Г

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине «Психология делового общения»

Вопросы для текущего контроля по **Раздел 2. «Психология делового общения»:**

Цель работы: определить свой уровень общительности и стиль делового общения.

Опишите свой уровень общения. Отметьте положительные стороны. Хотели бы Вы что-нибудь изменить в вашем общении? Почему?

ВАРИАНТ 1

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

ВАРИАНТ 2

1. Вам предлагают выехать в командировку в город, где никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
2. Любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
3. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?

ВАРИАНТ 3

1. Верите ли, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
2. Постесняетесь ли напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
3. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

ВАРИАНТ 4

1. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

2. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
3. Боитесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

ВАРИАНТ 5

1. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете. Это так?
2. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступать в спор?
3. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** - выставляется студенту, если выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель Трубина Т.А. _____ (И.О. Ф.)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Комплект заданий для докладов и сообщений

по дисциплине «Психология делового общения»

Тема: «Правила слушания или искусство слушать собеседника»

Цели:

- знакомство с понятиями «активного», «пассивного», «эмпатического» слушания;
- выделение признаков хорошего и плохого умения слушать;
- отработка навыков активного, пассивного слушания.

1. «Приятный собеседник» или список качеств, важных для общения

Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам, крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.

1) На первом этапе (5 минут) вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для общения. Чем больше их вы включите в этот список, тем интереснее будет работать на втором этапе. При составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т. д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения.

2) На втором этапе мы проведем дискуссию, основная цель которой — выработать общий список качеств, важных для общения. При этом любой может высказать свое мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отношения с окружающими. Названные качества включаются в общий список большинством голосов, который оформлялся на аудиторной доске (табло).

3) На третьем этапе каждый участник записывает в свою таблицу только что составленный общий список качеств, важных для общения.

Качество	Самооценка
Умение слушать	
Тактичность	
Умение убеждать	
Интуиция	
Наблюдательность	
Открытость и т. п.	

Затем в графе «Самооценка» каждый из вас должен поставить оценку по 10-балльной шкале.

Психологический комментарий: Это основная процедура занятия, в ходе которой нужно обсудить различные точки зрения на модель общительного человека. Естественно, что мнения разные. Упражнение интересно тем, что дает возможность увидеть, как одно и то же явление может восприниматься по-разному. Каждый участник практикуется в отстаивании своей позиции, при этом соблюдая правила культуры дискуссии. В итоге получается обобщенный список, который можно рассматривать в качестве результата «мозгового штурма», т. е. своеобразного ориентира на будущее.

2. «Зеркало»

Участники садятся парами, один в течение 2-х минут говорит, другой слушает и запоминает, а затем пытается воспроизвести услышанное с теми же паузами и интонациями. Ему так же дается 2 минуты.

Его партнер оценивает по 10-балльной системе, затем они меняются ролями. (10 мин).

3. «Испорченный телефон»

Участники стоят полукругом, ведущий с 2-х концов говорит по пословице, пословицы передают шепотом на ухо, пока ее не скажет вслух последний человек в ряду. (5 мин.).

4. «Услышь меня»

Участники (5 – 7 человек) стоят полукругом, один желающий поворачивается ко всем спиной. По знаку ведущего, все хором произносят

слово, которое каждый задумал про себя, а человек, который слушал, пытается назвать, какое слово произнес каждый.

Играют несколько раз со сменой ролей. (5 мин.).

Рефлексия

ü Что необычного?

ü Какие были трудности, эмоции?

ü Что нового можно сказать, как мы слушаем?

5. Тренинг «Активное слушание»

1) Участники сидят парами. Один человек рассказывает что-нибудь (2 мин.), другой слушает его очень внимательно (1 мин.), а затем по знаку ведущего не слушает его (1 мин.). Партнеры меняются ролями, а затем обсуждают это упражнение.

2) В общем кругу студенты показывают плохое и хорошее слушание. Общее обсуждение увиденного и своего опыта в парах.

3) Алгоритм записывается ведущим на доске, а студентами в тетрадях.

Активное слушание	Что мешает вашему собеседнику говорить
<ul style="list-style-type: none">· Сидеть напротив· Смотреть на собеседника· Поддакивать «угу», «да-да»· Прямой повтор слов, эхо· Уточнение деталей· Интерес к собеседнику	<ul style="list-style-type: none">· Заниматься посторонними делами· Пристально смотреть в глаза· Употреблять следующие фразы: «Это у тебя потому ...» «А у меня тоже было ...» «Не переживай ...» «Ну и дурак же ты ...» «Врешь ты все ...» «Я бы на твоём месте ...»

Как вы понимаете пассивное слушание?

-т Сравните эти понятия

Тренинг (навыки конструктивного взаимодействия)

Домашнее задание: Доработать алгоритм активного слушания, ответить на вопросы:

- Что ты больше всего ценишь в слушателе?
- От чего зависит, насколько внимательно ты слушаешь человека?

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** - выставляется студенту, если выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель Трубина Т.А. _____ (И.О. Ф).
(подпись)

« » _____ 2019 г.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

**Тест по Разделу 2 «Психология делового общения» изучаемой
дисциплины**

по дисциплине «Психология делового общения»

Блок задач с выбором ответа

Тема: «Умеее ли вы себя подать?»

Цель: выявление личностных особенностей

Инструкция: окружающие зачастую оценивают нас не по нашим достоинствам, а потому, насколько нам удастся произвести выигрышное впечатление.

Многие люди не пользуются должным уважением из-за своей робости. Иные, напротив, стремятся произвести впечатление, но «перегибают палку» и раздражают остальных амбициями. Ну а вы – умеете ли вы правильно преподнести себя в общении с другими? На утверждения данного теста выберите один из трех возможных вариантов ответа: «да», «нет», «иногда».

Ø Прочитав или услышав остроумное суждение или забавную шутку, вы стараетесь их запомнить, чтобы при случае использовать в разговоре;

Ø На праздничных вечеринках вам самым естественным образом достается роль тамады.

Ø Вам легче простить насмешку, чем холодное равнодушие;

Ø Вы легко заводите разговор с незнакомым человеком;

Ø Вы хотели бы оказаться среди участников телевикторин и побороться за крупный выигрыш;

Ø Вы много времени посвящаете уходу за своей внешностью;

Ø Вам легко формулировать свои мысли, находить нужные слова;

Ø Вы предпочитаете дорогие, эффектные украшения;

Ø Люди прислушиваются к вам, считаются с вашим мнением;

Ø Вы стараетесь быть в курсе текущих политических и культурных событий, чтобы поддержать разговор на любую тему;

Ø В школе (в вузе), на работе вас не раз избирали на общественные должности;

Ø В юности вы мечтали о карьере кинозвезды;

Ø Вы довольны внешностью;

Ø Вам легко находить общие интересы с представителями другой профессии, другого поколения;

Ø Вы любите рассказывать анекдоты;

Ø Вы умеете настоять на своем, не ущемляя интересов других;

Ø Коллеги и знакомые часто обращаются к вам за помощью, за советом;

Ø Если другой человек (особенно – противоположного пола) вам симпатичен, вы откровенно даете ему (ей) это понять;

Ø Вы неплохо умеете выступать публично;

Ø «Скромность должна быть достоинством тех, у кого нет других достоинств» – это утверждение, на ваш взгляд, верно.

За каждый ответ «да» засчитывается – 2 балла, «иногда» – 1 балл, «нет» – 0 балла.

Свыше 30 баллов: Вы человек с высокой самооценкой и большими амбициями. Дорожите вниманием окружающих и активно стремитесь его добиться. Но это и делает вас уязвимым: симпатии и похвалы вам льстят, но неодобрение больно ранит. Ваше поведение порой носит демонстративный характер, а порой, извините, вы бываете даже нескромным. Чтобы построить по-настоящему хорошие отношения с окружающими, позволяйте и другим людям проявить себя.

20 – 30 баллов: Вы умеете не затеряться на фоне других людей, но и не склонны к самолюбованию и апломбу. Легко находите с людьми общий язык. Большинство ваших друзей и знакомых считают вас симпатичным и обаятельным человеком, и они, безусловно, правы.

Менее 20 баллов: Вас отличает недостаточная уверенность в себе. Из-за этого, вам порой трудно отстоять свою точку зрения, добиться уважения и симпатии со стороны окружающих. Вы научились неплохо скрывать свои

слабости, но заодно чересчур замаскировали достоинства. А ведь свои достоинства есть у каждого, в том числе и у вас!

Тема: « Групповые роли»

Цель: определение роли в групповом взаимодействии

Инструкция: в каждом разделе распределите сумму в 10 баллов между утверждениями, которые, по вашему мнению, лучше всего характеризуют ваше поведение. Эти баллы можно распределить между несколькими утверждениями. В редких случаях все 10 баллов можно распределить между всеми утверждениями или отдать все 10 баллов какому-либо одному утверждению. Занесите баллы в предлагаемую таблицу.

Тема: «Конфликтная ли вы личность?»

Цель: определение степени конфликтности личности

Инструкция: ответьте на вопросы, выбирая лишь один ответ: «а», «б», «в». Если вы выбираете «а» - запишите себе 4 очка, «б» – 2 очка, если «в» – 0.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримите?

- а) не стану вмешиваться в ссору;
- б) вмешаюсь, встав на сторону потерпевшего или того, кто прав;
- в) всегда вмешаюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения

2. Критикуете ли вы обычно на собрании начальство за допущенные промахи?

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к шефу;
- в) всегда критикую за ошибки

3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который представляется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, буду поддерживать свой план;

в) нет, ведь за критику меня могут чего-либо лишить

4. Любите ли вы спорить с коллегами, с друзьями?

а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят отношений;

б) да, но только по принципиальным вопросам

в) спорю со всеми по любому поводу

5. Кто-то в очереди норовит пролезть вперед вас. Ваши действия?

а) считая, что вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;

б) возмутитесь, но про себя;

в) открыто выльете свое негодование

6. Представьте себе, что рассматривается экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?

а) выскажитесь и о положительных, и отрицательных сторонах этой работы;

б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;

в) станете критиковать ее: новатору нельзя допускать ошибки

7. Представьте: свекровь (теща, муж, жена) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что вы ей скажете?

а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;

б) что эта вещь безвкусна;

в) поссоритесь с ней из-за этого

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы поступите?

а) подумаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих плохих воспитанных детей»? и пройдете мимо;

б) сделаете им замечание;

в) отчитаете их, если все это происходит в общественном месте

9. В ресторане вы вдруг замечаете, что официант вас обсчитал ...

- а) вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;
- б) попросите, чтобы он еще раз при вас проверил счет;
- в) подсчитаете это поводом для скандала

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, – развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности. Возмущает ли вас это?

- а) да, но если я и выскажу ему свои претензии, то это вряд ли что-то изменит;
- б) вы находите способ пожаловаться на него, – пусть его накажут или даже уволят с работы;
- в) вымещаете недовольство на младшем персонале: официантках, уборщицах и т. п.

11. В споре со своим ребенком – подростком вы внезапно убеждаетесь, что правота на его стороне. Признаете ли вы свою ошибку?

- а) нет;
- б) разумеется, признаю;
- в) какой же у меня авторитет, если признаю, что был не прав?

Результаты

От 30 до 44 очков Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть в приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков: О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И вас за это уважают.

От 10 до 14 очков: Вы ищете поводов для споров, большинство из которых излишне, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас

будут считать любителем поскандалить? Подумайте, что скрывается за вашим поведением?

Тема: «Экспресс-диагностика поведенческого стиля в конфликтной ситуации»

Цель: определение стиля или стратегии поведения в конфликте

Инструкция: ответьте на предложенные ниже вопросы, оценив, насколько свойственно вам то или иное поведение в конфликтной ситуации:

часто - 3 балла, от случая к случаю -2, редко - 1 балл.

Опросник

Угрожаю или дерусь. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней, как со своей. Ищу компромисс. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно. Избегаю противника. Желаю, во что бы то ни стало добиться своих целей. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем - категорически нет. Иду на компромисс. Сдаюсь. Меняю тему. Повторяю одно и то же, пока не добьюсь своего. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось. Немножко уступаю и подталкиваю тем самым к уступкам другую сторону. Предлагаю мир. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка и интерпретация результатов

Ключ

А (1,6, 11); В (2, 7, 12); С (3, 8, 13); Д (4, 9, 14); Е (5, 10, 15}.

А - жесткий стиль решения конфликтов. Такие люди до последнего стоят на своем, защищая свою позицию, и во что бы то ни стало стараются выиграть. Уверены, что всегда правы.

Б - примиренческий стиль. Ориентирован на «сглаживание углов» с учетом того, что всегда можно договориться, на поиск альтернативы и решения, которое способно удовлетворить обе стороны.

В - компромиссный стиль. С самого начала разногласия прослеживается установка на компромисс.

Г - мягкий стиль. Проявляется в готовности встать на точку зрения противника и отказаться от своей позиции.

Д - уходящий. Этот стиль ориентирован на уход от конфликта. Люди данного типа стараются не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения

Преподаватель Трубина Т.А. _____(И.О. Ф.)
(подпись)

« » _____ 2019 г.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Тест по курсу изучаемой дисциплины

по дисциплине «Психология делового общения»

Блок задач с выбором ответа

Вопрос 1 .Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.
2. 13.
3. 15.
4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Персептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.

3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжатие пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслайн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Персептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или Неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нерефлексивное пассивное.
2. Рефлексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.

5. Принятие решения.

Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 38. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.

2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Вопрос 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 42. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 45. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.

5. Движение.

Вопрос 48. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация
2. Эмпатия
3. Рефлексия
4. Инверсия.
5. Метонимия.

Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

Вопрос 51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание
2. Авторитет
3. Убеждение.
4. Непонимание
5. Эффект ореола.

Вопрос 52. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

Вопрос 53. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

Вопрос 54. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

Вопрос 55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

Вопрос 56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 58. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 59. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 60. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 61. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.

5. Метод прямого подхода.

Вопрос 62. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 63. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 64. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 65. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 66. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 67. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 68. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Вопрос 69. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

Вопрос 70. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

Вопрос 71. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 72. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 73. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Вопрос 74. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.
2. Сопротивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

Вопрос 75. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

Вопрос 76. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Вопрос 77. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Вопрос 78. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Вопрос 79. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Вопрос 80. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Вопрос 81. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Вопрос 82. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Вопрос 83. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Вопрос 84. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

Вопрос 85. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
2. Косвенное.
3. Опосредованное.

Вопрос 86. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Вопрос 87. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

Вопрос 88. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 89. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 90. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

1. Межличностного.
2. Между личностью и группой.
3. Межгрупповой.

Вопрос 91. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику.
2. Собеседнику.
3. Мыслителю.

Вопрос 92. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.
2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Вопрос 93. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Compliment.
3. Похвала.

Вопрос 94. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

Вопрос 95. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Вопрос 96. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты — регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты — адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Вопрос 97. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

Вопрос 98. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд.

Вопрос 99. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 100. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Вопрос 101. Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

Вопрос 102. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Вопрос 103. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

- А) кинесика
- Б) патетика
- В) проксемика

Вопрос 104. Что не относится к невербальным средствам общения?

- А) походка
- Б) пауза
- В) просьба

Вопрос 105. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

- А) мимика
- Б) беседа
- В) визуальный контакт

Вопрос 106. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения
- В) такесические средства общения

Вопрос 107. Просодические средства общения связаны с (со) ...

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

Вопрос 108. Что не относится к такесическим средствам общения?

- А) рукопожатия
- Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

Вопрос 109. Похлопывание по плечу возможно при ...

- А) моральной поддержке человека
- Б) равенстве социального положения участников общения
- В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- Г) встрече с коллегами по работе

Вопрос 110. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
- Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- В) обе ладони находятся в вертикальном положении
- Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Вопрос 111. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- А) забывчивости
- Б) лжи
- В) враждебности

Вопрос 112. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

Вопрос 113. К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

Вопрос 114. Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

Вопрос 115. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
- Б) средний
- В) жесткий

Вопрос 116. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

Вопрос 117. Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

Вопрос 118. Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей

- Г) процесс переговоров

Вопрос 119. Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

Вопрос 120. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

Вопрос 121. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

Вопрос 122. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

Вопрос 123. К позитивным функциям конфликта относятся ...

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе

- В) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос 124. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

Вопрос 125. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

Вопрос 126. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 127. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества
- В) компромисса
- Г) приспособления

Вопрос 128. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

- А) компромисса

- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

Вопрос 129. Формула Лассуэлла включает:

- А) источник информации и передатчик;
- Б) каналы связи;
- В) место назначения и приемник;
- Г) источник шума;
- Д) все ответы верны;
- Е) все ответы неверны.

Вопрос 130. Эффект ореола – это:

- А) свечение над головой святых;
- Б) приписывание другому человеку определенных качеств;
- В) галлюцинации;
- Г) все ответы неверны.

Вопрос 131. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:

- А) познавательных особенностей личности;
- Б) темперамента;
- В) характера;
- Г) эмоций.
- Д) все ответы верны

Вопрос 132. Барьеры в общении – это:

- А) различия в особенностях личности;
- Б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- В) неправильная речь;
- Г) незнание правил общения.

Эталон ответов

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	2	46	1, 2, 3	91	3
2	1, 2	47	2, 3, 4	92	2,3
3	1	48	1, 2	93	2
4	5	49	2, 3	94	1,2,3,5
5	2, 5	50	1, 2, 5	95	2
6	1, 2, 4, 5	51	3	96	1,2,4,5
7	4	52	1, 3, 4	97	2
8	1	53	2, 3	98	1-5
9	1, 3, 4	54	3, 4	99	1
10	1, 2, 5	55	2, 3	100	2
11	2	56	1, 2	101	В
12	2	57	3	102	Б
13	1, 3	58	1, 2, 4	103	А,В
14	1, 3	59	1, 3, 4, 5	104	В
15	3, 4	60	3, 4, 5	105	А

16	2	61	2, 4	106	Б
17	3	62	4	107	В
18	3	63	1, 2	108	В
19	1	64	1,	109	А,Б
20	3	65	3	110	А
21	1	66	3	111	Б
22	2	67	4	112	В
23	1, 5	68	1, 3	113	Б
24	3	69	1, 3	114	В
25	2	70	1	115	В
26	1	71	2	116	А, Б
27	1	72	3	117	Б
28	2, 5	73	1, 4, 5	118	А, В, Г
29	1, 2	74	1, 2	119	В
30	3, 4	75	1	120	Б
31	3, 5	76	1, 4	121	А
32	1, 2,5	77	1, 2, 4	122	В
33	2	78	2	123	В
34	1	79	5	124	Б
35	4	80	3	125	А
36	4	81	3	126	А
37	1, 2	82	2	127	В
38	4	83	2	128	Б
39	2, 4	84	1, 3, 4	129	Д
40	2, 4	85	1,3	130	Б
41	3, 4	86	2	131	Д
42	2, 4	87	1, 4, 5	132	Б
43	2, 3, 4	88	1, 5		
44	2	89	1		
45	1, 5	90	2		

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** - выставляется студенту, если выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической

последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель Трубина Т.А. _____ (И.О. Ф.)
(подпись)

« » _____ 2019 г.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

по дисциплине «Психология делового общения»

Раздел 2. «Психология делового общения»

1. Общение и общительность.
2. Взаимосвязь общения и деятельности.
3. Классификация общения или его виды.
4. Уровни общения.
5. Функции общения.
6. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения.
7. Этапы или стадии делового общения.
8. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения.
9. Стратегии поведения во взаимосвязи.
10. Теории межличностного взаимодействия.
11. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения.
12. Механизмы межличностной перцепции.
13. Схемы формирования первого впечатления о человеке.
14. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды.
15. Эмпатия как способность. Динамика эмпатических способностей и особенности ее проявления
16. Ролевое поведение.
17. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны)

18. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
19. Структура и специфика убеждения.
20. Особенности социальных стереотипов. Виды и приемы манипулирования.

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** - выставляется студенту, если выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель Трубина Т.А. _____ (И.О. Ф.)
(подпись)

«» _____ 2019 г

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Примерное задание к практической работе: «Культура дискуссии»

Комплект разноуровневых заданий

по дисциплине «Психология делового общения»

Цель: Продемонстрировать навыки межличностного взаимодействия в группе.

Вопросы для размышления вслух (на выбор).

1.
Выскажите свою точку зрения о молодежной культуре. Есть ли она? Занимает ли молодежная культура особое положение в современном обществе нашей страны?
2.
Говорят, кто ни о чем ни спрашивает, тот никогда ничему не научится. Вы считаете правильным это утверждение? Аргументируйте свой ответ, подтвердите его фактами и примерами из жизни.
3.
По итогам социологического опроса, проведенного в России, большинство школьников старших классов назвали наркотики чумой двадцать первого века. Согласны ли вы с этим? Аргументируйте свой ответ.
4.
В средствах массовой информации часто затрагивается тема безответственного отношения человека к природе. Скажите, насколько эта тема оправдана и злободневна? Что может и должна сделать молодежь для защиты природы?
5.
Зачастую среди сверстников возникают определенные проблемы во взаимоотношениях. В чем они проявляются, и, каким образом Вы пытаетесь их решить? Поделитесь своим опытом.
6.
На Востоке говорят: «Ученик, который учится без желания – это птица

без крыльев» Согласны ли Вы с этим афоризмом? Аргументируйте свою точку зрения.

7.

Представьте себе. Что Вы и ваши друзья оказались на необитаемом острове. Какие законы и правила общественного поведения Вы приняли бы в первую очередь, чтобы отношения друг с другом были бесконфликтными?

8.

Как вы считаете, должны ли дети зарабатывать деньги? Если да, то, каким образом, когда и для чего? Аргументируйте свою точку зрения.

9.

Один древний философ утверждал, что от правильного воспитания детей зависит благосостояние всего народа. Попробуйте объяснить, что такое правильное воспитание. КА вы это понимаете?

10.

Великий философ и врач Авиценна считал, что безделье и праздность не только рождают невежество, но и являются причинами многих болезней. Согласитесь или опровергните данное утверждение.

11.

Многие молодые люди любят путешествовать. В каких зарубежных странах Вам бы хотелось побывать? Почему? Где Вы уже были? Какую туристическую программу составили бы Вы, отправляясь, например, в Англию?

12.

Большинство молодых людей в поисках своего жизненного пути ориентируются на кумиров. А кого Вы видите в этом качестве? Почему? Есть ли разница между идеалом и кумиром?

13.

Говорят, что книги являются учителями жизни. Есть ли у Вас книга, которая действительно, сыграла важную роль в вашем становлении личности? Расскажите о ней.

14.

Герои вчерашних дней и герои нашего времени. Кто они? Герои были, есть и будут всегда, или...? Аргументируйте свою точку зрения.

15.

ЧТО, по-вашему, лучше: сладкая ложь или горькая правда? Покажите на примерах правоту одного из данных сочетаний?

16.

Каким Вы видите свой город через двадцать лет? Изменится ли что-

либо за это время? Ваш прогноз - пессимистический или оптимистический? Почему?

17.

За последние 2-3 года много говорят о новейших электронных технологиях в медицине. Как вы считаете, в чем достоинства и недостатки их внедрения?

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** - выставляется студенту, если выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

- **Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель Трубина Т.А. _____(И.О. Ф.)
(подпись)

« » _____ 2019 г.

1. КРИТЕРИИ ФОРМИРОВАНИЯ ОЦЕНКИ ПО КАЖДОМУ ОЦЕНОЧНОМУ СРЕДСТВУ

Пример 1.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если
- оценка «хорошо» -
- оценка «удовлетворительно» -
- оценка «неудовлетворительно» -

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если
- оценка «не зачтено» -

Здесь в критериях подробно описываются основные показатели оценки знаний и умений.

Пример 2.

За правильно выполненное действие, задание выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильно выполненное действие, задание выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

«5» - ____ баллов

«4» - ____ баллов

«3» - ____ баллов

«2» - ____ баллов

Указывается количество необходимых баллов.

Пример 3.

Универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 – 100%	5	Отлично
80 – 89%	4	Хорошо
70 – 79%	3	удовлетворительно
менее 70%	2	неудовлетворительно

Оценка экзамена	Требования к знаниям (дописать оценку в соответствии с компетенциями, привязать к
--------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

	дисциплине)
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Кодификатор (примерный перечень) оценочных средств для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций

№ п/п Код оценочного средства	Тип оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат
2.	Кейс-задача	Учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), в которых обучающимся предлагается осмыслить реальную профессиональную ситуацию для решения данной проблемы. Знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.	Задания для решения кейс - задачи
3.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам / разделам дисциплины или профессионального модуля

4.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
5.	Круглый стол, дискуссия, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, диспута, дебатов
6.	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплин, в профессиональном модуле.	Структура портфолио
7.	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Тема групповых и/или индивидуальных проектов
8.	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала	Образец рабочей тетради
9.	Разноуровневые учебные задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание	Комплект разноуровневых задач и заданий

		<p>объектов изучения в рамках определённого раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения</p>	
10.	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
11.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
12.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной темы.	Темы докладов, сообщений
13.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определённому разделу, теме, проблеме и т. п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
14.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

		выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	
15.	Тест	Средство контроля, направленное на проверку уровня освоения контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины или профессионального модуля. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся	Фонд тестовых заданий
16.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы.	Тематика эссе
17.	Практические работы (практическое задание)	Это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.	Виды: наблюдение, измерение, опыт, конструирование и др. задания для практических работ
18.	Лабораторные работы	Это проведение учащимися по заданию преподавателя опытов с использованием приборов, применением инструментов и других технических приспособлений.	Задания для лабораторных работ
19.	Тренажёр	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретённых студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом	Комплект заданий для работы на тренажёре
20.	Отчеты по практикам	Средство контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственной практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение ОК и ПК обозначенных в ППСЗ.	Виды работ и задания на учебную и производственную практику
21.	Контент-анализ документации	Анализ и оценка в соответствии с критериями документов (журналов теоретического и производственного обучения,	Перечень документов подлежащих анализу,

		характеристик, творческих работ, дневников и отчетов по практике, ВКР и др.), свидетельствующих об уровне компетентности обучающегося.	критерии оценки
22.	Наблюдение	Инструмент сбора информации для установления фактов	Цель, объекты наблюдения, образец листа для фиксирования результатов наблюдения
23.	Задание на ВКР (дипломный проект, дипломная работа)	Перечень основных вопросов, которые должны быть раскрыты в работе, а также указания на основные информационные источники.	ВКР по специальности СПО