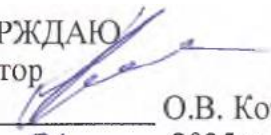


Министерство образования и науки Тамбовской области
Тамбовское областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Мичуринский агросоциальный колледж»
(ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор

О.В. Котельникова
«22» 04 2025 г.

Фонд оценочных средств
учебной дисциплины
ОП.08 Психология делового общения и
конфликтология/Коммуникативный практикум»
программы подготовки среднего звена
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

Протокол № 8 от 22.04. 2025 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

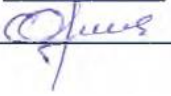
Разработчики:

преподаватель ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»

Багаева Татьяна Владимировна, первая квалификационная категория

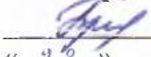
Рассмотрен на заседании предметно-цикловой комиссии специальностей УГС 43.00.00

Протокол № 8 от 22.04 2025 г.

Председатель  Е.В. Орликова

Согласовано:

Зам. директора по УПР

 С.Ю. Гусельникова

« 22 » 04 2025 г.

I. Паспорт фонда оценочных средств

1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология/Коммуникативный практикум»

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Фонд оценочных средств разработан на основании:
основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство
программы учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология/Коммуникативный практикум».

Наименование объектов контроля и оценки (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации и (в соответствии с учебным планом)
3.1. Роли и ролевые ожидания в общении. 3.2. Виды социальных взаимодействий. 3.3. Механизмы взаимопонимания в общении. 3.4. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. 3.5. Этические принципы общения. 3.6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. 3.7. Приемы саморегуляции в процессе общения.	Демонстрирует знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Устный и письменный опрос, тестирование, оценка выполнения заданий для выполнения дифференцированного зачета	Дифференцированный зачет
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Демонстрирует умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Оценка выполнения заданий для выполнения практических работ и дифференцированного зачета	
ОК01 Выбирать способы	Осуществление профессионального	Устный и	

решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	взаимодействия в клиент – ориентированной модели. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Умение оценивать в любой ситуации работу социально-психологических механизмов восприятия, понимание людьми друг друга. Умение производить подбор партнёров по типу темперамента, совместимости и другим личностным характеристикам. Умение позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации.	письменный опрос, тестирование, оценка выполнения заданий для дифференцированного зачета и практической работы	
ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Анализ конкретных коммуникативных ситуации и применение полученных знаний для выполнения профессиональной деятельности. Определение сущности социальных ролей, прогнозирование ожиданий в общении в зависимости от роли. Определение специфики различных видов социального взаимодействия. Понимание и выделение механизмов взаимопонимания в ходе взаимодействия в различных ситуациях. Использование различных техники и приёмов в ходе общения, слушания, соблюдение правил ведения беседы. Понимание и соблюдение этических принципов в общении. Определение сущности и содержания конфликтов, установление источников и причин конфликта, выбор способов разрешения конфликтов в зависимости от их специфики.	Устный и письменный опрос, тестирование, оценка выполнения заданий для дифференцированного зачета и практической работы	
ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания	Способность находить альтернативные варианты решения стандартных и нестандартных ситуаций, принятие ответственности за их выполнение. Умение определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, источники финансирования и строить перспективы развития собственного	Устный и письменный опрос, тестирование, оценка выполнения заданий для дифференцированного зачета и практической работы	

по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	бизнеса. Глубина интереса к самообразованию, повышению квалификации в контексте профессионального развития. Полнота и адекватность самоанализа и самооценки. Обоснованность целей собственного профессионального и личностного развития. Полнота информации, отобранной для профессионального и личностного развития.		
ОК04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Готовность брать на себя ответственность за работу членов команды. Выстраивание и поддержание деловых отношений с членами команды и руководством. Конструктивное поведение в конфликтной ситуации.	Устный и письменный опрос, тестирование, оценка выполнения заданий для дифференцированного зачета и практической работы	
ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Выбор наиболее эффективных стратегии коммуникации, учитывая социокультурный контекст. Обоснованность применения правил и норм правописания, устной речи изучаемого государственного языка. Грамотное применение особенностей социального и культурного контекста в устной и письменной речи.	Устный и письменный опрос, тестирование, оценка выполнения заданий для дифференцированного зачета и практической работы	
ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Проявление познавательной активности и интереса при выполнении работ с профессиональной документацией.	Устный и письменный опрос, тестирование, оценка выполнения заданий для дифференцированного зачета и практической работы	

2. Комплект оценочных средств¹

2.1. Задания для текущего контроля

Задание № 1 (теоретическое)

Тестовые задания

Раздел 2. Психология общения.

Тема: Общение – основа человеческого бытия.

¹ Заполняется пункт (пункты), соответствующие результатам (объектам) и типам аттестации, указанным в разделе 1. Остальные удаляются.

Инструкция: Тест состоит из 10 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

I вариант	II вариант
1. Общение - это: а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать; б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других; в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.	1. Деловое общение – это... а) вид общения лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов; б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других; в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.
2. Как называется общение, при котором происходит обмен предметами или продуктами деятельности? а) материальное; б) кондиционное; в) деятельностное.	2. Как называется общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов? а) личностное; б) деловое в) непосредственное.
3. Как называется общение, при котором происходит обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями? а) материальное; б) манипулятивное; в) мотивационное.	3. Как называется общение, при котором происходит «общение, при котором к партнёру относятся как к средству достижения своих целей»? а) материальное; б) манипулятивное; в) непосредственное.
4. Как называется общение в пределах одной темы и, которое происходит в течение нескольких часов? а) кратковременное общение; б) долговременное общение; в) короткое общение.	4. Как называется общение в пределах одной или нескольких тем, обмен развернутой информацией о предмете общения? а) кратковременное общение; б) долговременное общение; в) короткое общение.
5. Какой уровень анализа общения предполагает анализ ситуации общения в целом? а) мезауровень; б) микроуровень; в) макроуровень.	5. Какой уровень общения по А. Б. Добрович предполагает: восприятие партнера по общению как объекта психологического воздействия с целью последующего извлечения из общения психологической или материальной выгоды? а) манипулятивный; б) примитивный; в) конвенциональный.
6. По какому признаку общение делится на материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение? а) по целям;	6. По какому признаку общение делится на биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

б) по содержанию; в) по форме; г) по типам.	а) по целям; б) по содержанию; в) по форме; г) по типам.
7. По какому признаку общение делится прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение? а) по целям; б) по содержанию; в) по форме; г) по типам.	7. По какому признаку общение делится императивное, манипулятивное, диалогическое? а) по целям; б) по содержанию; в) по форме; г) по типам.
8. Какая функция общения заключается в адекватном восприятии и понимании смысла сообщения и взаимном понимании намерений, установок, переживаний, состояний? а) побудительная; б) эмотивная; в) информационная; г) понимания.	8.Какая функция общения заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид? а) побудительная; б) эмотивная; в) установления отношений; г) понимания.
9. Какая функция общения заключается в обмене информацией, мнениями, замыслами и решениями? а) побудительная; б) эмотивная; в) информационная; г) понимания.	9. Какая функция общения заключается в возбуждении в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний? а) побудительная; б) эмотивная; в) информационная; г) понимания.
10. Какая функция общения заключается во взаимном ориентировании и согласовании действий при организации совместной деятельности? а) координационная; б) эмотивная; в) информационная; г) понимания.	10. Какая функция общения заключается в изменении состояния, поведения, личносно – смысловых образований партнера? а) координационная; б) эмотивная; в) оказания влияния; г) понимания.

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. б	1. а
2. а	2. в
3. в	3. б
4. а	4. б
5. а	5. а
6. б	6. а
7. в	7. г
8. г	8. в
9. в	9. б

10. а	10. в
-------	-------

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Общение как восприятие людьми друг друга.

Инструкция: Тест состоит из 5 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

I вариант	II вариант
1. К перцептивной стороне общения относят? а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/ кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь; б) процессы взаимодействия партнеров по общению: кооперацию, конкуренцию; в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов.	1. Что называют эффектом ореола? а) тенденцию переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества; б) «моделирование «подчиненного на основе его профессиональной принадлежности; в) приписывание другому человеку своих собственных качеств, мотивов, чувств.
2. Что является основными механизмами в познании человека? а) идентификация; б) эмпатия; в) рефлексия; г) инверсия. д) метонимия.	2. Способы воздействия партнеров друг на друга? а) заражение; б) внушение; в) убеждение; г) эмпатия; д) подражание.
3. Что такое эмпатия? а) восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какой – либо социальной группы; б) понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним; в) понимание другого человека эмоционального в чувствования в его переживания.	3. Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения)? а) казуальная атрибуция; б) стереотипизация; в) социальная рефлексия.
4. Какой из перечисленных факторов, оказывает влияние на процесс общения? а) настроение;	4. Какой из перечисленных факторов не оказывает влияние на процесс общения? а) настроение;

б) погода; в) темперамент.	б) погода; в) темперамент.
5. Что такое отождествление себя с другим человеком? а) идентификация; б) эмпатия; в) рефлексия; г) интеракция.	5. Как называется механизм постижения эмоционального состояния другого человека? а) идентификация; б) эмпатия; в) рефлексия; г) интеракция.

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. в	1. б
2. а, б, в	2. а, б, в
3. в	3. а
4. в	4. в
5. а	5. б

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Общение как взаимодействие.

Инструкция: Тест состоит из 5 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

I вариант	II вариант
1. Как называется организация взаимодействия между общающимися индивидами? а) интерактивной стороной общения; б) перцептивной стороной общения; в) коммуникативной стороной общения.	1. К интерактивной стороне общения относят? а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь; б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию; в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов.
2. Кооперация как вид взаимодействия представляет собой:	2. Конкуренция, как вид взаимодействия представляет собой:

а) скрытое психологическое воздействие на партнера по общению с целью добиться от него выгодного поведения; б) объединение усилий участников для достижения контроля над его поведением и внутренними установками; в) достижение индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства.	а) скрытое психологическое воздействие на партнера по общению с целью добиться от него выгодного поведения; б) объединение усилий участников для достижения контроля над его поведением и внутренними установками; в) достижение индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства.
3. Перечислите механизмы межличностного взаимодействия: а) Согласование, эмпатия, координация б) координация, компромисс, взаимопонимание в) взаимопонимание, координация, согласование.	3. Перечислите роли в межличностном взаимодействии с точки зрения транзактного анализа а) Родитель-Взрослый-Дитя; б) Родитель-Взрослый-Ребенок; в) Родитель-Взрослый-Подросток.
4. Кто является автором транзактного анализа? а) Э. Берн; б) Дж. Морено; в) К. Левин.	4. Какой позиции не существует в структуре личности Э. Берна? а) Взрослого; б) Ребенка; в) Подростка; г) Родителя.
5. По Э. Берну, если человек исходит из принципа «здесь и сейчас», реагирует на то, что происходит вокруг него, используя свой потенциал зрелой личности, ориентируясь в своей деятельности и поведении на принцип реальности, он проявляет свое Эго-состояние а) Ребенка; б) Взрослого; в) Родителя.	5. Определите позицию Я: поведение, основанное на соблюдении правил и норм; он оценивает, учит, руководит, покровительствует. а) Учитель; б) Родитель; в) Взрослый.

Эталон ответов:

І вариант.	ІІ вариант.
1. а	1. б
2. б	2. в
3. в	3. б
4. а	4. в
5. б	5. б

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Общение как обмен информацией.

Инструкция: Тест состоит из 10 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

I вариант	II вариант
1. Как называется процесс обмена информацией между общающимися индивидами? а) интерактивной стороной общения; б) перцептивной стороной общения; в) коммуникативной стороной общения.	1. Как называется процесс обмена информацией между общающимися и индивидами? а) коммуникативной стороной общения; б) перцептивной стороной общения; в) интерактивной стороной общения.
2. Какому виду речи относится следующая характеристика «речь для самого себя»? а) письменная; б) внешняя; в) внутренняя.	2. К какому виду невербальных средств общения относятся следующие характеристики «принятие и непринятие запахов окружающей среды и человека, естественные и искусственные запахи»: а) визуальные; б) акустические; в) тактильные; г) ольфакторные.
3. Вербальным средством общения выступает а) мимика; б) интонация; в) жесты; г) речь.	3. К невербальным средствам общения относят? а) жесты; б) мимику; в) интонацию.
4. Что входит в классификацию невербальных средств общения? а) кинесика; б) патетика; в) проксемика; г) паралингвистика.	4. К экстралингвистическим средствам общения не относится? а) слово; б) покашливание; в) смех; г) вздох.
5. К оптико – кинестическим средствам относятся (ятся)? а) жесты, мимика, пантомимика, контакт глаз; б) темп речи, изменения высоты и темпы окраски голоса, включение в речь пауз; в) прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.	5. Такесика как средство общения представляет собой? а) жесты, мимика, пантомимика, контакт глаз; б) темп речи, изменения высоты и темпы окраски голоса, включение в речь пауз; в) прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

6. 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.	6. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки? а) раскрытые руки; б) расстегивание пиджака; в) закладывание рук за спину с обхватом запястья; г) расхаживание по комнате.
7. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу? а) эмоциональные барьеры; б) культурные барьеры; в) смысловые барьеры.	7. К какому типу коммуникативных барьеров относится семантический, стилистический и логический барьеры? а) барьеры социально-культурного различия; б) барьеры понимания; в) барьеры отношений.
8. Какому виду слушания присуща следующая характеристика: умение молчать, внимательно слушать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями? а) нерефлексивное слушание; б) пассивное слушание; в) активное слушание.	8. Какому виду слушания присуща следующая характеристика: собеседник старается добиться большой точности и полноты понимания того, что ему говорит партнер? а) рефлексивное слушание; б) нерефлексивное слушание; в) активное слушание.
9. Какой прием обратной связи основан на уточнении и понимании информации? а) перефразирование; б) расспрашивание; в) резюмирование.	9. Какой прием обратной связи связан с обобщением, подведением итога сказанному? а) перефразирование; б) расспрашивание; в) резюмирование.
10. Какой вид вопроса начинается с местоимения или глагола и предполагает ответ «да» или «нет»? а) открытые; б) закрытые; в) наступательные.	10. Какой вид вопрос не дает прямого ответа, т.к. их цель вызвать новые вопросы и указать на нерешенные вопросы? а) риторический вопрос; б) открытый вопрос; в) закрытый вопрос.

Эталон ответов:

І вариант.	ІІ вариант.
1. в	1. а
2. в	2. в
3. г	3. а, б, в
4. а, в, г	4. а
5. а	5. в
6. а	6. а, б
7. в	7. б
8. а	8. а
9. б	9. в
10. б	10. а

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Формы делового общения и их характеристики.

Инструкция: Тест состоит из 10 заданий и одного варианта. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

1. Что такое деловая беседа?

- а) передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) столкновение мнений разногласия, по каким – либо вопросам.

2. Деловая беседа...

- а) характеризуется частым переходом от одной темы к другой;
- б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем;
- в) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их;
- г) отличается разнообразием обсуждаемых тем.

3. Преимущества деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...

- а) повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера;
- б) невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы;
- в) ощущением собственной значимости в решении обсуждаемых проблем и причастности к результатам, полученным в конце беседы;
- г) непониманием всех участников процесса.

4. Деловые беседы осуществляются в форме...

- а) невербальной;
- б) вербальной;
- в) рефлексивной;
- г) нерефлексивной.

5. Деловые беседы часто проходят...

- а) на улице;
- б) в формальной обстановке;
- в) в общественном транспорте;
- г) в неформальной обстановке.

6. Деловая беседа может...

- а) предварять переговоры;
- б) вредить переговорам;
- в) быть их составной частью.

- г) способствовать конфликтной ситуации
7. На какие группы делятся деловые индивидуальные беседы?
- а) свободные и индивидуальные;
- б) подготовительные и индивидуальные;
- в) личные и свободные.
8. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- а) компетентности;
- б) тактичности и доброжелательности;
- в) грубости и резкости;
- г) конфликтности, возбудимости.
9. Важным элементом деловой беседы является умение...
- а) говорить;
- б) молчать;
- в) слушать;
- г) критиковать.
10. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:
- а) своему коллективу;
- б) делу;
- в) политике;
- г) искусству.

Эталон ответов

1. а
2. а, б, в, г
3. а, в
4. б
5. б
6. а, в
7. а
8. а, б, в, г
9. в
10. а

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Инструкция: Тест состоит из 5 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

I вариант.	II вариант.
1. Перечислите структурные компоненты переговоров независимо от их специфики (международные, межличностные, бизнес – переговоры): а) участники переговоров; б) поведение; в) предмет переговоров; г) роль; д) намерение; е) результат; ж) концептуальное окружение; з) образование.	1. Перечислите этапы ведения переговоров: а) предпереговоры; б) начальный этап; в) обмен информацией; г) решение проблемы; д) соглашение.
2. Какие выделяют общие признаки переговоров? а) это диалог как минимум двух сторон; б) переговоры ведутся только в условиях конфликта; в) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема; г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.	2. К переговорам обычно приступают, если: а) стороны заинтересованы в дружественных отношениях; б) есть четкое правовое решение проблемы; в) баланс сил неравный; г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.
3. Основа любых переговоров – это: а) интересы; б) коммуникации; в) общение; г) ситуация.	3. Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего, нужно определить: а) инструменты; б) решение; в) цель; г) место.
4. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи? а) одна; б) две; в) три; г) четыре	4. В рамках, какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - выигрыш за счет проигрыша оппонента? а) выигрыш – выигрыш; б) выигрыш – проигрыш; в) проигрыш – проигрыш; г) проигрыш – выигрыш.
5. Какая функция переговоров используется для того, чтобы не допустить выхода ситуации из-под контроля участников конфликта, особенно в наиболее острые моменты развития отношений? а) функция пропаганды; б) функция проволок; в) функция регуляции; г) функция отвлечения внимания.	5. В рамках, какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту? а) выигрыш – выигрыш; б) выигрыш – проигрыш; в) проигрыш – проигрыш; г) проигрыш – выигрыш.

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. а, в, е	1. а, б, г, д
2. а, в, г	2. г

3. б	3. в
4. г	4. б
5. в	5. г

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.

Тема: Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Инструкция: Тест состоит из 10 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

I вариант.	II вариант.
1. Конфликт – это такое а) отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.д.); б) явление межличностных и групповых отношений; в) совокупность причины и условий развития конфликта (противоречие между потребностями, интересами субъектов).	1. Конфликтная ситуация – это ... а) отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.д.); б) противоречивые позиции сторон по какому-либо вопросу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т. д. в) совокупность причины и условий развития конфликта (противоречие между потребностями, интересами субъектов).
2. Для какого вида конфликта характерны разногласия, затрагивающие принципиальные стороны деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства, проблемы жизнедеятельности ее сотрудников; разрешение этих конфликтов выводит деятельность туристского предприятия на новый, более высокий и эффективный уровень развития? а) конструктивный конфликт; б) деструктивный конфликт; в) межличностный конфликт.	2. Какой вид конфликта приводит разрушительным действиям, резкому снижению эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма? а) конструктивный конфликт; б) деструктивный конфликт; в) межличностный конфликт.

3. Какой тип конфликта выражается в борьбе за ограниченные ресурсы или в столкновении людей с разным характером, темпераментом, интересами, взглядами, ценностями, манерами поведения? а) конфликт между личностью и группой; б) межгрупповой конфликт; в) межличностный конфликт.	3. Какой тип конфликта может возникнуть, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы или норм группового поведения, выработанных ею? а) конфликт между личностью и группой; б) межличностный конфликт; в) внутриличностный конфликт.
4. Какой тип конфликта происходит между сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу? а) межгрупповой конфликт; б) внутриорганизационный конфликт; в) конфликт по горизонтали.	4. Какой тип конфликта происходит между руководителями и подчиненными? а) конфликт по горизонтали; б) конфликт по вертикали; в) межличностный конфликт.
5. Какой тип конфликта проявляется в том, что к сотруднику предприятий социально-культурного сервиса и туризма предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы? а) межгрупповой конфликт; б) внутриорганизационный конфликт; в) внутриличностный конфликт.	5. Какой тип конфликта проявляется в кризисах – событиях с неопределенным исходом и опасностью потерь? а) межгрупповой конфликт; б) внутриорганизационный конфликт; в) внутриличностный конфликт.
6. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях: а) этапы конфликта; б) фазы конфликта; в) содержание конфликта.	6. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является: а) переговорный процесс; б) сотрудничество; в) компромисс.
7. Сколько стадий конфликта выделяют? а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.	7. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется? а) 1; б) 2; в) 3; г) 5.
8. Из предложенных вариантов ответа выберите стадии конфликта: а) зарождение, или возникновение; б) формирование; в) расцвет; г) угасание или преобразование.	8. Из предложенных вариантов ответа выберите основные стратегии поведения в конфликте: а) избегание; б) соперничество; в) компромисс, г) конформизм; д) уход.
9. Какая стратегия поведения личности в конфликте выражается в стремлении настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, в занятии жесткой позиции непримиримости антагонизма в случае сопротивления? а) сотрудничество; б) конфронтация; в) компромисс; г) соперничество.	9. Какая стратегия поведения личности в конфликте представляет собой стремление урегулировать разногласия путем двухсторонних уступок выражается в поиске такого решения? а) соперничество; б) конформизм; в) компромисс; г) уход.
10. Какая стратегия поведения личности в	10. Какая стратегия поведения личности в

конflikте предполагает стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным? а) сотрудничество; б) уход; в) компромисс; г) соперничество.	конflikте выражается в стремлении сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы соперника путем сглаживания разногласий? а) сотрудничество; б) уход; в) приспособление; г) соперничество.
--	---

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. а	1. б
2. а	2. б
3. в	3. а
4. в	4. б
5. в	5. в
6. а, б	6. а
7. г	7. д
8. а, б, в, г	8. а, в, д
9. г	9. в
10. б	10. в

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Раздел 4. Этические формы общения.

Тема: Общие сведения об этической культуре.

Инструкция: Тест состоит из 5 заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

I вариант.	II вариант.
1. Когда возникла этика? а) более 20 веков; б) более 10 веков; в) с конца 18 века; г) с IV века до нашей эры.	1. Этика - это наука: а) которая изучает добродетели; б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей в) о морали, нравственности; г) о нравах, обычаях.
2. Кто признаётся основателем этики? а) Платон;	2. Кто из ученых впервые использовал термина «этика» (ethica) для обозначения

б) Сократ; в) Аристотель; г) Сенека	науки, которая изучает добродетели? а) Платон; б) Сократ; в) Аристотель; г) Сенека
3. Мораль - это: а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации; б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе; в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению; г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.	3. Социальные нормы - это: а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации; б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе; в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению; г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
4. Что является предметом этики как науки? а) красота; б) история этических учений; в) духовность; г) мораль	4. Что является объектом изучения этики? а) культура; б) мир; в) красота; г) человек; д) общество
5. Чем было обусловлено возникновение профессиональной этики? а) необходимостью регулировать общественные отношения; б) стремлением представителей конкретных профессий к совершенствованию своей деятельности; в) общественным разделением труда, возникновением профессий и развитием производственных отношений.	5. Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является а) государство; б) культура. в) человек.

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. а	1. в
2. б	2. в
3. б	3. а
3. г	3. б
4. а	4. б
5. в	5. в

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Задание № 2 (теоретическое)

Вопросы со свободным ответом

Раздел 2. Психология общения.

Тема: Общение – основа человеческого бытия.

1. Дайте определение термину «общение».
2. Какие выделяют виды общения?
3. Охарактеризуйте стили общения.
4. Перечислите и охарактеризуйте стороны общения
5. Перечислите и охарактеризуйте типы общения.
6. Каковы основные функции общения?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Понятие «общение», как и любое другое понятие в психологии разрабатывалось многими исследователями и имеет разнообразные трактовки. В отечественной психологии сложилась устойчивая традиция связывать понятие «общение» и «деятельность».

На наш взгляд объемно это понятие предоставило Л.П. Боева. Она определяет общение «... как процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; как одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности». Жто

определение носит общий характер, нацелено на изучение любых взаимосвязей между людьми, социальными группами.

Однако понятие «общение» может анализироваться и как самостоятельное; «Общение – взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно- оценочного характера.» При этом в структуре общения выделяют три компонента: когнитивный (познавательный), аффективный (эмоциональный), поведенческий.

В психологическом словаре общение рассматривается как сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания людьми друг друга.

Данное определение выделяет основное содержание общения, рассмотренное Г.М. Андреевой, а именно: передачу информации (коммуникация), взаимодействие (интеракция), познание людьми друг друга (перцепция).

2. Существует большое количество «число видов и разновидностей общения, которые классифицируют в зависимости от содержания, целей, средств, продолжительности. Рассмотрим основные классификации.

1. Прямое и косвенное.

Прямое общение - это непосредственный личный контакт (лицом к лицу).

Косвенное общение – это общение через посредника (человека или техническое средство).

2. По содержанию общение можно подразделить:

на материальное – это обмен предметами и продуктами деятельности;

кондиционное – это обмен психическими и физиологическими состояниями

мотивационное - это обмен установками;

деятельностное – это обмен умениями навыками.

3. По целям общение может быть биологическим и социальным. *Биологическое общение* - необходимо для удовлетворения биологических органических потребностей.

Социальное - необходимо для интерперсонального развития и социализации.

4. Инструментальное и целевое общение.

Инструментальное подразумевает удовлетворение любых потребностей, кроме потребности в общении. Общение такого рода не является самоцелью оно вызвано производственной необходимостью в организации индивидуальной или совместной деятельности.

Целевое подразумевает удовлетворение потребности в общении.

5. По содержанию и целям выделяют деловое и личное общение.

Деловое - включено как частный момент в совместную продуктивную деятельность и служит средством повышения эффективности этой деятельности.

Личное - построено вокруг проблем личности (поиск смысла жизни, разрешение внутриличностных конфликтов, обсуждение происходящего вокруг и т.п.) и личностного роста человека.

6. По средствам общение может быть непосредственным и опосредованным. *Непосредственное* общение осуществляется посредством естественных органов, данных человеку природой. Опосредованное общение связано с использованием специальных средств (предметов) для обмена информацией. Предметы бывают природные и культурные (природные предметы - палка, камень; культурные предметы - СМИ).

7. Вербальное и невербальное общение в зависимости от используемых средств. *Вербальное* общение - непосредственно речь. Такое общение чаще всего принимает форму разговора. *Невербальное* общение - все, кроме речи.

8. По продолжительности можно выделить:

Кратковременное общение - в пределах одной темы и небольшого отрезка времени (обычно с незнакомым). Длительное - долгосрочное. Может быть прерывистым и непрерывным

Законченное и незаконченное.

Законченное общение - когда обе стороны удовлетворили свою потребность в общении. Незаконченное общение - когда хотя бы одна из сторон не удовлетворила свою потребность в общении.

3. По мнению Г.В. Бороздиной, «стиль общения — это большая готовность человека к той или иной ситуации. Стиль общения - предрасположенность к определенному общению, направленность, готовность к нему, которая проявляется в том, как человек склонен подходить к большинству ситуаций».

В связи с этим она выделяет три основных стиля общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Ритуальный стиль порождается межгрупповыми ситуациями, манипулятивный — деловыми, а гуманистический — межличностными. Главной задачей ритуального общения является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества. Важно отметить, что партнер по общению в данном случае является своеобразным «атрибутом» выполнения ритуала.

В подобном стиле осуществляются многие контакты, которые со стороны, да иногда и изнутри, кажутся бессмысленными, бессодержательными, так как они, на первый взгляд, совершенно неинформативны, не имеют и не могут иметь никакого результата. Типичным случаем ритуального общения, может быть, например, ситуация дня рождения, которая может проходить 3—4 раза в год. Участники встреч разговаривают на одни и те же темы, возможно, могут предсказать мнения друг друга, но при этом получают удовольствие от этих встреч. Главная задача подобного общения — подкрепление связи со своей группой, подкрепление своих установок, ценностей, мнений, повышение самооценки и самоуважения. Таким образом, можно выделить следующие характерные черты ритуального общения: партнер по общению является необходимым атрибутом самого общения, и его индивидуальные особенности не существенны и; в процессе общения мы придерживаемся определённой социальной, профессиональной или межличностной роли.

Отметим, что во многих случаях мы с удовольствием принимаем участие в ритуальном общении, а также в еще большем количестве ситуаций мы неосознанно участвуем автоматически, выполняя требования ситуации, действуя по определённой схеме.

Манипулятивное общение представляет собой общение, при котором партнер является лишь средством достижения целей. Важно отметить, что в данном виде общения истинные цели скрываются, демонстрации подлежит только то, что является выгодным, а именно определенный социальный стереотип, который вынудит партнера действовать так, как нам необходимо. И даже если у обоих партнеров имеются свои цели по изменению точки зрения собеседника, победит тот, кто окажется более искусным манипулятором, т.е. тот, кто лучше знает партнера, лучше понимает цели, лучше владеет техникой общения.

В наибольшей степени личностное общение — гуманистическое общение — позволяет удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Ни ритуальное, ни манипулятивное общение не позволяют вполне удовлетворить эту жизненно важную потребность. Цели гуманистического общения не закреплены, незапланированы изначально. Его важной особенностью является то, что ожидаемым результатом общения является не поддержание социальных связей, как в ритуальном общении, не изменение точки зрения партнера, как в манипулятивном общении, а совместное изменение представлений обоих партнеров, определяемое глубиной общения.

Гуманистическое общение детерминировано не столько снаружи (целью, условиями, ситуацией, стереотипами), сколько изнутри (индивидуальностью, настроением, отношением к партнеру). Это не означает, что гуманистическое общение не предполагает

социальной детерминации. Очевидно, что человек, как бы он ни общался, все равно остается социальным (т.е. связанным с жизнью и отношениями людей в обществе). Однако в данном общении (больше, чем в других видах) прослеживается зависимость от индивидуальности. В гуманистическом общении партнер воспринимается целостно, без разделения на нужные и ненужные функции, на важные и неважные в данный момент качества.

Основным механизмом воздействия в гуманистическом общении является внушение, суггестия — самый эффективный из всех возможных механизмов. Суггестия — это психологическое воздействие на сознание индивида, с целью внушения ему желательных установок. Важно помнить, что это обоюдное внушение, так как оба партнера доверяют друг другу, и поэтому результатом становится взаимное совместное изменение представлений обоих партнеров.

Стиль общения представляет собой индивидуально стабильную форму поведения личности, которая проявляется в личностных и деловых отношениях, в стиле воспитания детей и в стиле руководства, в принятии решений и разрешении конфликтов, в приемах психологического воздействия на других и пр. На основании критерия адекватности способов и средств коммуникации выделяют гибкий, переходный и ригидный стили взаимодействия.

4. В общении выделяют три взаимосвязанные стороны:

1. Коммуникативная сторона - состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Средством коммуникативного процесса является речь, а также жесты, мимика, пантомима и др..

2. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.

3. Перцептивная сторона. Означает процесс восприятия и познания друг друга партнёрами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

5. В психологии общения выделяются три типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое. Рассмотрим характерные черты, цели и особенности каждого из выделенных типов общения.

Императивное - это подавление, т.е. авторитарная (силовая) форма воздействия на партнера по общению. Иногда такое общение называют автократическим (директивным).

Цели императивного общения:-

- подчинение одним из партнеров другого;
- достижение контроля над его поведением, мыслями, - принуждение к определенным действиям и решениям. Например, к подобному типу общения нередко прибегают строгие родители, стремясь ограничить во всем своих детей. Они указывают что есть, что делать, как себя вести, как разговаривать со взрослыми и друзьями и т.п. Партнер по общению в данном случае рассматривается как объект воздействия, которым надо управлять, он является пассивной стороной. При этом авторитарном стиле общения конечная цель — принуждение к чему- либо не скрывается. В качестве средств общения используются приказы, указания, предписания, требования и т.д.

Однако следует отметить, что в некоторых сферах деятельности императивное общения используется достаточно эффективно. Например, отношения в армии, где все определено военным уставом; отношения между начальником и подчиненным; работа в экстремальных условиях, когда нет времени на обсуждение и требуются четкие приказы.

Манипулятивное общение - это такая форма межличностного общения, при котором происходит, зачастую скрытно, определенное воздействие на партнера, для того чтобы достигнуть только своих намерений. Отрицательное воздействие манипулятивного

общения проявляется в следующем: происходит разрушение межличностных деловых контактов и доверительных отношений между партнерами. Объектом манипулирования, как правило, является межличностное взаимодействие, а предметом — психологические аспекты механизмов и технологий влияния. В этом контексте результаты манипулирования можно рассматривать в переносном значении: как стремление «приручить», «заарканить», «поймать па крючок» другого. Таким образом, прослеживается попытка превратить человека в послушное орудие, как бы в марионетку..

Альтернативным типом межличностного общения является диалогическое общение. данный тип общения основан на равноправии партнеров, что позволяет сфокусировать внимание на реальном партнере по общению.

Выделяется ряд правил, необходимых для построения конструктивного и эффективного диалога:— психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас», т.е. с учетом чувств, желаний, физического состояния, которые партнеры испытывают в данный конкретный момент);— доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);— восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (принцип паритетности);— общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип проблематизации);— разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; следует выражать свои истинные чувства и желания(принцип персонифицирования общения).диалогическое общение рассчитано на внимательное отношение как к самому партнеру по общению, так и к его вопросам и замечаниям.

6. Под функциями общения понимаются те роли или задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека.



Помимо перечисленных функций, общение выполняет еще одну важную функцию - функцию социализации, которая заключается в том, что в процессе общения ребенок усваивает социальный опыт, у него формируются навыки взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами.

Тема: Общение как восприятие людьми друг друга.

1. Что такое социальная перцепция и в чем ее специфика?
2. Назовите факторы, оказывающие влияние на восприятие.
3. Охарактеризуйте механизмы социальной перцепции.
4. Что такое имидж, и какое влияние он оказывает на восприятие?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Перцепция (восприятие) - это отражение предметов и явлений в совокупности их свойств и частей при непосредственном воздействии их на органы чувств.

Понятие, объясняющее восприятие, познание и понимание людьми друг друга - *социальная перцепция*. Оно было впервые введено Дж. Брунером в 1947 году, когда был разработан новый взгляд на восприятие человека человеком.

Социальная перцепция – это сложный процесс, который возникает при взаимоотношении людей друг с другом и включает восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с личностными характеристиками, и интерпретация на этой основе поступков и поведения.

Социальная перцепция включает:

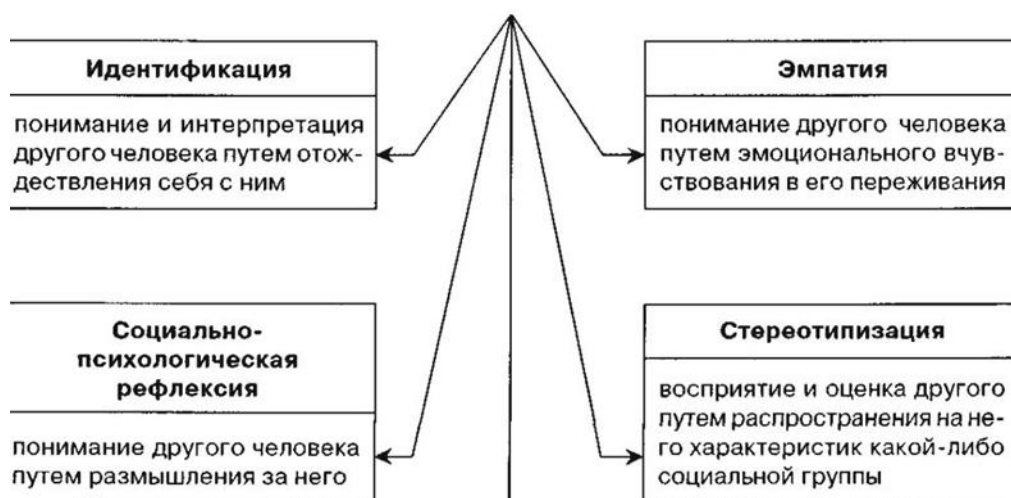
- процесс восприятия наблюдаемого поведения;
- интерпретацию причин поведения и ожидаемых последствий;
- эмоциональную оценку;
- построение стратегии собственного поведения.

2. Факторы, оказывающие влияние на общение.

- индивидуально-психологические особенности (темперамент, пол, возраст, мотивация, способности, характер).
- профессиональные особенности.
- ситуационные факторы (настроение, физиологическое состояние)

3. Механизмы социальной перцепции - это способы, посредством которых люди интерпретируют действия, понимают и оценивают другого человека в процессе общения.

Механизмы восприятия предполагают сложную работу головного мозга по созданию целостного образа партнера по общению. В психологические механизмы восприятия входят узнавание образа, его сопоставление с памятью, осмысление и понимание. Все это берется из прошлого опыта человека.



К механизмам познания себя в процессе общения относится социальная рефлексия.

Социальная рефлексия - способ самопознания, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению.

Иначе говоря, это понимание того, насколько другой человек знает меня.

Универсальным механизмом интерпретации мотивов и причин поступков другого человека в процессе общения является *каузальная атрибуция*.

Каузальная атрибуция – это механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения).

4. Имидж - важнейший аспект любого общения между людьми, в том числе и делового. Современное определение имиджа характеризует его как сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа, эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо. Формирование имиджа может происходить стихийно, но чаще оно является результатом работы специалистов в области политической психологии, психологии рекламы, маркетинга и т. д.

Для того, чтобы понравиться интересующей вас группе людей, нужно быть максимально похожими на них. В этом случае вас примут как своего, и вы сможете вызвать доверие. Не случайно различные неформальные объединения имеют свои атрибуты в одежде, манере поведения и свой сленг. По этим же признакам вас отнесут к той или иной социальной группе или профессии. Реклама также использует эти стереотипы. Например, лекарства всегда рекламируют «специалисты» в белых халатах.

Свое представление о вас окружающие составляют ещё до того, как вы начнёте говорить - по вашей внешности и манере одеваться. Правильно подобранный имидж поможет при устройстве на работу, знакомстве, создании своего бизнеса и ведении переговоров. Поэтому внешний образ, то впечатление, которое вы производите на других важная составляющая успешности.

Чтобы правильно сформировать необходимый имидж, надо знать из чего он состоит:

1. **Внешний вид.** Он без слов говорит о возможной профессиональной деятельности, финансовом положении, статусе в обществе, характере и о многом другом. Внешний облик формируют не только одежда и обувь, но и причёска, осанка, у женщин макияж и украшения. Для делового стиля характерными отличительными чертами являются практичность, удобство, строгие линии.
2. **Речь.** Сюда относятся интонация, тембр голоса, словарный запас. В деловом

мире ценится умение говорить убедительно, чётко, понятным образом излагать свою точку зрения, приводить аргументированные логичные доводы.

3. Манера поведения. Она говорит об уровне воспитания и культуре человека. Деловые люди внушают уважение, когда они держатся уверенно, но без наглости. Суетливость и нервозность не приветствуется.

4. Вещи. К их выбору надо подходить очень тщательно. Они рассказывают о своём владельце больше, чем скажет о себе он сам. Окружающие человека предметы являются продолжением его имиджа. Поэтому часы, ручка, зонтик, телефон, ноутбук и т.д. должны быть солидными и хорошего качества. Элементами имиджа являются и дизайн кабинета, и престижность района, в котором находится офис.

5. Окружение. Выбор круга общения, включая страницы в социальных сетях, также оказывает влияние на ваш имидж. Не случайно существует поговорка: скажи мне кто твой друг, и я скажу кто ты.

Все составляющие имиджа должны гармонично сочетаться. В этом случае можно говорить, что у человека есть свой стиль. Для того, чтобы выглядеть естественно, внешний облик и манера поведения должны соответствовать друг другу. Их не созвучность всегда бросается в глаза и вызывает ощущение лживости и лицемерия. Только единство внешнего и внутреннего мира вызывают расположение людей и их доверие. Невозможно производить впечатление уверенного в себе человека, будучи робким и несмелым. Работа над созданием своего имиджа начинается с работы над собой. Создание правильного образа поможет в любых аспектах вашей жизни.

Тема: Общение как взаимодействие.

1. Назовите типы взаимодействия людей в процессе общения и охарактеризуйте их.
2. Назовите позиции взаимодействия в русле трансактного анализа и дайте их характеристику.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида взаимодействия: кооперация и конкуренция.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил), проявляется во взаимопомощи и взаимовлиянии и предусматривает совместное достижение целей.

Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порожденный ее особой природой. А.Н.Леонтьев выделял в качестве ее характеристик разделение единого процесса деятельности между участниками и изменение деятельности каждого. Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса. Поэтому для кооперации важны вклады участников взаимодействия и степень их включенности в него.

Конкуренция - это одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов других индивидов и групп.

Конкуренция отличается сильной вовлеченностью в борьбу и частичной деперсонализацией представлений о противнике и предполагает создание затруднений и препятствий соперникам в достижении целей. По определению И.М.Шмелева конкуренция выражает отрицательное отношение к процессу взаимодействия, но может рассматриваться и как продуктивный тип, в ходе которого у субъектов взаимодействия возникает конкурентно-созидательная мотивация. Степени конкуренции: соревнование, соперничество, конфронтация, конфликт.

2. Позиции взаимодействия в общении представлены в трансактном анализе - направлении, разработанном в 50-е годы XX века американским психологом Эриком Берном и предполагающем управлять действиями участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия. С точки зрения трансактного анализа каждый участник взаимодействия может занимать одну из трех позиций, которые условно обозначают как *Родитель*, *Взрослый*, *Ребенок*. Эти позиции не связаны обязательно с соответствующей социальной ролью: это чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния ведется разговор, определяются позиция и статус собеседника.

Основные характеристики позиций Родитель, Ребенок, Взрослый.

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	«Все знают, что ты не должен никогда...», «Я не понимаю, как это допускают...»	«Как?»; «Что?»; «Почему?»; «Где?»; «Возможно»; «Вероятно»	«Я сердит на тебя»; «Вот здорово»; «Отлично»; «Отвратительно»
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, компетентность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное
Выражение лица	Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенность, удивление
Позы	Руки в бока, указывающий перст, руки сложены на груди	Наклонен вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пугавицы)

Позиция Родителя может быть определена как позиция «Надо!», родитель все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует и за все отвечает, придерживается системы ценностей, передающихся из поколения в поколение, ориентирован на воспитание.

Позиция Ребенка может быть определена как позиция «Хочу!», ребенок эмоциональный, импульсивный, нелогичный, является источником интуиции, творчества, спонтанных побуждений и радости, ему свойствен детский эгоцентризм.

Позиция Взрослого может быть определена как объединение позиций «Хочу» и «Надо», взрослый реально анализирует и перерабатывает информацию, не поддается эмоциям, логически мыслит, эффективно взаимодействует с окружающим миром, является посредником между Родителем и Ребенком.

Тема: Общение как обмен информацией.

1. Охарактеризуйте коммуникативный процесс.
2. Дайте характеристику вербальной коммуникации.
3. Какие невербальные средства влияют на восприятие информации? Приведите примеры.
4. Охарактеризуйте механизмы воздействия в процессе общения.
5. Дайте определение барьерам общения, психологическим барьерам и коммуникативным барьерам.

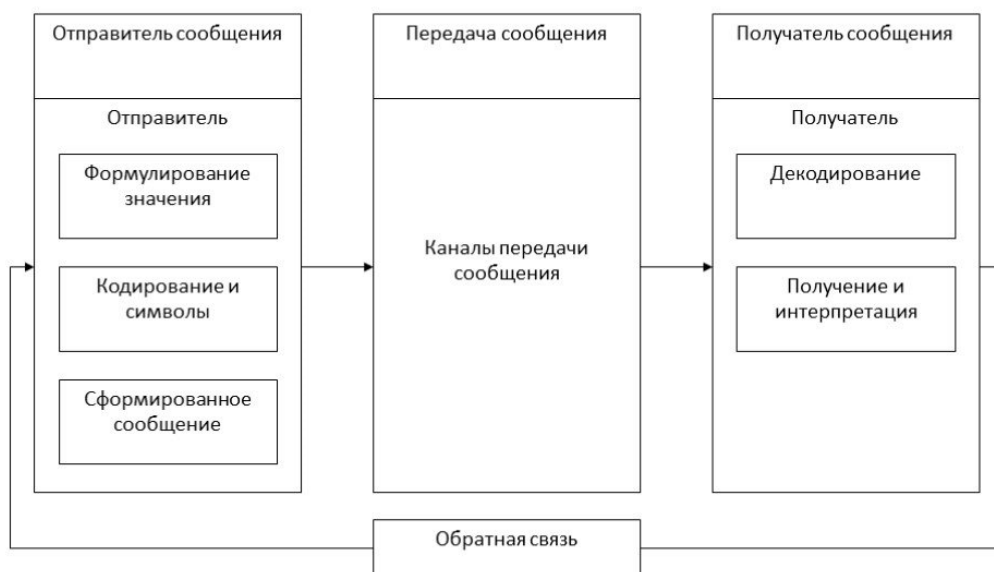
Эталон ответов:

1. Коммуникативный процесс представляет собой процесс обмена информацией между двумя людьми либо между группой собеседников при помощи использования различных невербальных и вербальных средств по различным коммуникативным каналам.

Коммуникативный процесс разделяют на 5 этапов:

- производство информации (источник);
- кодирование (мультипликация);
- распространение (канал);
- декодирование (прием);

- применение информации (получатель).



2. Вербальная коммуникация - это коммуникативное взаимодействие с помощью речи. Она осуществляется через речь, как устную, так и письменную. Вербальное общение присуще только человеку и предполагает усвоение языка. Вербальная коммуникация богаче всех видов и форм невербального общения. Вербальная коммуникация может быть познавательной, коммуникационной, эмоциональной, аккумулятивной, конструктивной, контактоустанавливающей и этнической.

3. При невербальном общении средством передачи являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи однозначно трактуемых сообщений. Именно поэтому речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных идей, а также координации совместной деятельности, для осмысления душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми.

Живая речь содержит в себе множество сведений, заключенных в так называемых невербальных элементах общения, среди которых можно назвать следующие.

Нужно учитывать, что если с помощью слов в основном передается информация, то средства невербальной коммуникации помогают выразить различное отношение как к информации, так и к партнерам по общению. Для более точного понимания невербальных средств общения можно представить следующую классификацию:

Визуальные средства общения:

- оптико - кинетическая система знаков (жесты, мимика, пантомимика, поза, осанка, походка). В целом они воспринимаются как общая моторика различных частей тела (рук - жестикуляция, лица - мимика, позы - пантомима). Эта общая моторика отображает эмоциональные реакции человека. Именно эти особенности и называются кинесикой.

Кинесика - наука, изучающая совокупность жестов, мимики и пантомимики, которыми сопровождается процесс человеческого общения;

- визуальный контакт (частота обмена взглядами, их длительность, смена статики и динамики взгляда);— кожные реакции (покраснение, побледнение и т.п.);

- вспомогательные средства общения (особенности телосложения и средства его преобразования: одежда, косметика, аксессуары и т.п.).

Пространственно - временные (проксемика):

- расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство (интимное, личное, социальное и публичное);
- хронотопы, ситуации со специфическими пространственными и временными особенностями («вагонного попутчика» и «больничной палаты»).

Акустические средства:

- паралингвистические (качество голоса, громкость, ритм, высота звука);
- экстралингвистические (паузы, смех, вздохи, покашливание, темп речи).

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы представляют собой «добавки» к вербальному общению.

Тактильные средства (такесика):

- прикосновения, рукопожатия, поглаживания, объятия, поцелуи — формы стимуляции общения.

Такесика — невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов и т.д.), а также область психологии, занимающаяся его изучением.

Ольфакторные средства:

- приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- естественные и искусственные запахи человека.

Ольфакторные средства общения — это невербальные средства, которые задействуют перцептивную сторону общения. Основой ольфакторной системы является обоняние человека. Таким образом, можно подчеркнуть следующие аспекты невербального общения:

- чаще всего используются для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы;
- для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой;
- для получения информации о том, что люди в действительности думают о других.

4. Содержание общения включает в себя влияние людей друг на друга. К способам воздействия на партнера по общению относят: заражение, внушение, убеждение и подражание.

В самом общем виде заражение можно определить как бессознательную, невольную подверженность человека определенным психическим состояниям. Оно проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.

Внушение – целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу лиц.

При внушении (суггестии) осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии. Явление сопротивления внушающему воздействию называется контрсуггестией. Внушение производится путем непосредственного прививания психических состояний, причем не нуждается в доказательствах и логике. Внушение — это эмоционально волевое воздействие.

Эффект внушения зависит от возраста: дети быстрее поддаются внушению, чем взрослые, а также считается, что внушаемыми являются люди пожилого возраста. Более внушаемы являются утомленные, ослабленные физически люди.

К основным факторам эффективности внушающего воздействия относят:

- авторитетность источника информации;
- доверие к субъекту внушения;
- отсутствие сопротивления внушающему влиянию.

Убеждение построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию.

Убеждение представляет собой интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Специфика подражания, в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образов демонстрируемого поведения. Поскольку речь идет об усвоении предложенных образцов поведения, существуют два плана подражания: или конкретному человеку, или нормам поведения, выработанным группой.

5. Барьеры общения — это трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию. Они могут быть связаны с характерами людей, их стремлениями, взглядами, речевыми особенностями, манерами общения.

Барьеры, порожденные объективными социальными причинами — принадлежностью к различным социальным группам, социальными, политическими, конфессиональными различиями — могут приводить не только к различной интерпретации одних и тех же понятий, но и вообще к разному мироощущению, мировоззрению.

Психологические барьеры — барьеры, которые возникают вследствие индивидуально психологических особенностей людей, которые проявляются в процессе общения (скрытность, скромность, особенности темперамента), а также в результате особенностей отношения между партнерами по общению (например, недоверие, антипатия). Основные виды психологических барьеров: эстетические, интеллектуальные, мотивационные, барьер установки, барьер отрицательных эмоций.

Коммуникативные барьеры в общении возникают вследствие несоответствия словарного запаса собеседников. К данным барьерам относят семантические, логические, фонетические.»

Тема: Формы делового общения и их характеристики.

1. Что понимается под деловой беседой?
2. Какова главная задача деловой беседы?
3. Каковы основные функции деловой беседы?
4. Перечислите этапы деловой беседы
5. Очень трудно начать деловую беседу. Назовите и кратко охарактеризуйте основные методы начала беседы.
6. На этапе информирования партнёров (в ходе деловой беседы) могут быть использованы разные типы вопросов. Назовите эти типы вопросов и укажите, с какой целью они задаются.
7. Что такое аргументация?
8. Какие требования важно соблюдать, выдвигая аргументы?
9. Когда следует отвечать на замечания партнёра?
10. Что следует делать, завершая деловую беседу?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. Деловая беседа - это межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.

2. Главная задача деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения.

3. К числу важнейших функций деловой беседы относят:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.

4. В качестве основных *этапов* деловой беседы традиционно выделяют следующие:

1. Подготовка к деловой беседе.
2. Установление места и времени встречи.
3. Начало беседы.
4. Постановка проблемы и передача информации.
5. Аргументирование.
6. Парирование замечаний собеседника.
7. Принятие решения и фиксация договоренности.
8. Завершение деловой беседы.
9. Анализ результатов деловой беседы.

5. Существует множество способов эффективного начала деловой беседы, так называемых «правильных дебютов», но мы остановимся лишь на некоторых из них.

Метод снятия напряжения позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых искренних слов – и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники и каких слов они от вас ждут? Уместная шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, тоже способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки.

Метод «зацепки» или «стимулирования воображения» позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является «холодным» и рациональным,

имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

6. Существует пять основных групп вопросов.

1. *Закрытые вопросы.* Это вопросы, на которые ожидается однозначный ответ «да» или «нет». Они способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе, так как у собеседника складывается впечатление, будто его допрашивают. Следовательно, закрытые вопросы лучше задавать не тогда, когда нам нужно получить дополнительную информацию, а в тех случаях, когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности (т.е. на последующих этапах деловой беседы).

2. *Открытые вопросы.* Это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то пояснения. Это так называемые вопросы «что?», «кто?», «сколько?», «почему?». Их задают в тех случаях, когда нужны дополнительные сведения или необходимо выяснить мотивы и позицию собеседников. Опасность таких вопросов заключается в том, что, задавая их слишком много, можно потерять нить разговора, уйти от обсуждения темы, потерять инициативу и контроль за ходом беседы.

3. *Риторические вопросы.* На эти вопросы не дается прямого ответа, так как их назначение – вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. Задавая риторический вопрос, говорящий надеется «включить» мышление собеседника и направить его в нужное русло.

4. *Переломные вопросы.* Они удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим «переключиться» на другую. Опасность использования этих вопросов заключается в возможности нарушения равновесия между партнерами.

5. *Вопросы для обдумывания.* Они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Цель этих вопросов – создать атмосферу взаимопонимания.

7. Наибольшее влияние на партнеров в деловой беседе оказывает аргументация – это способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.

8. Выдвигая аргументы нужно соблюдать следующие требования:

- оперировать простыми, ясными, точными понятиями;
- способ и темп аргументации должны соответствовать темпераменту собеседника;
- вести аргументацию корректно;
- приспособливать аргументы к личности собеседника;
- избегать не относящихся к делу выражений и формулировок;
- наглядно излагать доказательства, идеи и соображения.

9. На замечания нужно отвечать партнёра: до того как оно сделано – обратить внимание собеседника на пагубность замечаний для общения; сразу после того, как замечание сделано – наиболее принятый метод ответа; позже – человек не готов сразу дать ответ, или реакция на замечание угрожает ходу беседы; никогда – враждебные замечания нужно игнорировать.

10. Если не удалось достичь договоренности, то необходимо красиво выйти из контакта.

Если договоренность достигнута, то не следует злоупотреблять расположением и временем партнера.

Оставить о себе хорошее впечатление необходимо при любом результате беседы. Хорошо воспитанный владеющий культурой общения человек умеет попроситься так, чтобы с ним захотелось встретиться снова.

Итоги беседы должны быть резюмированы. Весьма полезно для приобретения опыта:

- сделать записи о сути решения в рабочий блокнот присутствии партнера;
- составить официальный протокол решения (или протокол о намерениях);
- установить конкретные сроки исполнения решения и способ информирования друг друга о результатах намеченных действий;
- поблагодарить собеседника и поздравить его с достигнутым решением;
- выход из контакта осуществить сначала невербально (изменить позу, отвести глаза, встать), а затем речевым прощанием.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

1. Дайте определение термину конфликт и конфликтная ситуация, перечислите признаки конфликта.
2. Перечислите и охарактеризуйте структуру конфликта.
3. Охарактеризуйте виды конфликтов.
4. Назовите и дайте краткую характеристику причинам конфликтам.
5. Каковы исходы конфликтных ситуаций возможны?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Конфликтная ситуация - это возникновение разногласий, т.е. столкновение желаний, мнений, интересов.

Конфликтная ситуация может перерасти в конфликт.

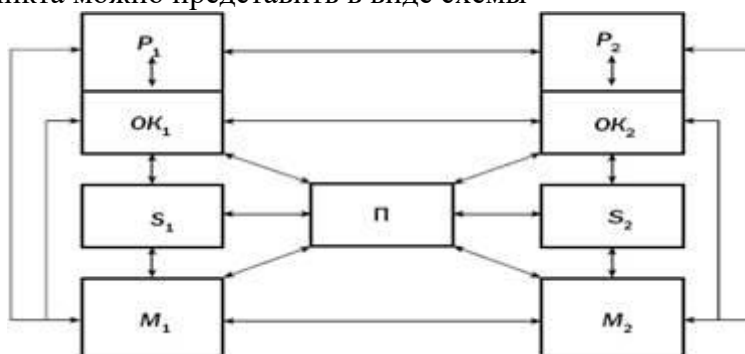
Конфликт - это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений, отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» между людьми.

Основные признаки конфликта:

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт - это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

2. Структуру конфликта можно представить в виде схемы



Структура конфликта

S1 и S2- стороны конфликта (субъекты конфликта);

П - предмет конфликта;

OK1 и OK2 - образы предмета конфликта (конфликтной ситуации);

M1 и M2 - мотивы конфликта;

P и P2 - позиции конфликтующих сторон.

Стороны конфликта - это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

Предмет конфликта - это то, из-за чего возникает конфликт.

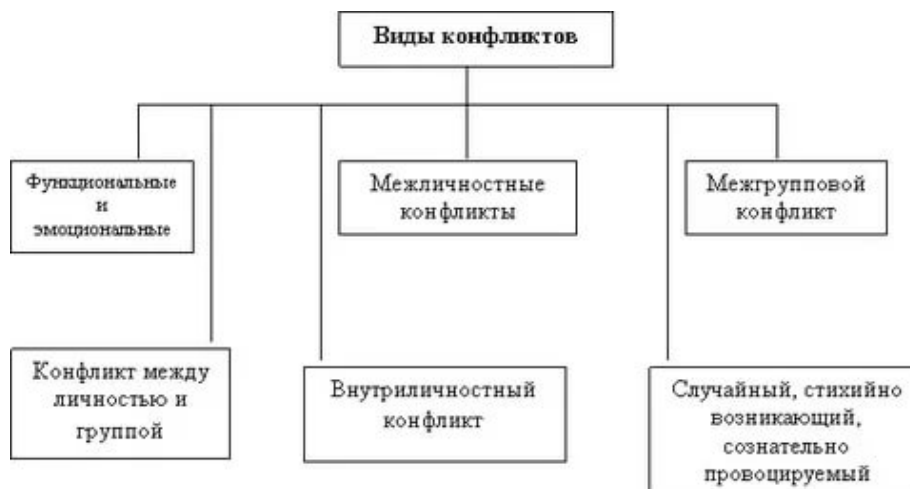
Образ конфликтной ситуации - это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Мотивы конфликта - это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Позиции конфликтующих сторон - это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны и их можно классифицировать по различным признакам.

3.



Внутриличностный конфликт – это острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.

Межличностный конфликт – это противоборство двух или более людей, обусловленное разнонаправленными целями, мотивами, интересами, позициями.

При этом наблюдается конфронтация по поводу потребностей, мотивов, целей, ценностей и/или установок различных людей.

Личностно-групповой конфликт возникает между личностью и группой, когда кто-то из членов организации нарушает нормы и правила, сложившиеся в этой группе.

Межгрупповой конфликт – это противоборство в коллективе или в различных социальных группах, отстаивающих противоречивые интересы, преследующих несовместимые цели и задачи.

4. Причиной конфликтов могут быть:

1. Неадекватная самооценка и неадекватные представления людей. Неадекватное представление о себе создает психологические барьеры (общения, игнорирование информации, чужого мнения) и порождает конфликтное поведение. Значительное количество конфликтов происходит из-за неправильно полученной или принятой информации индивидом о самом себе или из-за неспособности эту информацию получить, неумение понять другого человека и т.п.
2. Несоответствие социальных ролей. Перераспределение ролей в обществе, группе не всегда происходит спокойно и иногда становится источником конфликтов. Кроме того, причиной конфликта может оказаться несовместимость ролей, которые необходимо выполнять человеку в данный момент.
3. Групповая дискриминация, которая проявляется в делении на «своих» и «чужих», которое может сопровождаться пренебрежительным отношением к «чужим».
4. Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению. Под ресурсами можно понимать любой объект конфликта.

5. В 1972 г. К. Томас и Р. Килменн выделили пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:

- **сотрудничество** - попытка совместной выработки решения, учитывающего интересы всех сторон.

Сотрудничество эффективно в том случае, когда:

- есть возможность (время, желание) глубоко разобраться в причинах, вынуждающих стороны придерживаться своих позиций;
- можно найти в разногласиях компенсирующие элементы;
- нужно разрабатывать различные варианты решений;
- конструктивно удастся решать возникающие противоречия;
- стороны готовы обсуждать варианты выхода из конфликта.

- **конкуренция, соперничество** - бескомпромиссная борьба за победу любыми средствами, упорное отстаивание своей позиции.

Наиболее острая форма разрешения конфликтных ситуаций. Ее использование оправдано в том случае, когда:

- есть уверенность в правильности и правомерности своей позиции, и есть средства ее защиты;
- конфликт затрагивает область принципов и убеждений;
- оппонентом является подчиненный, предпочитающий авторитарный стиль управления;
- отказ от занятой позиции чреват невосполнимыми серьезными потерями;
- в случае поражения произойдет потеря авторитета и товарищей. Эта стратегия требует подбора весомых аргументов для дискуссии и адекватной оценки позиций оппонентов, а также наличия ресурсов для отстаивания своих позиций.

- **уклонение, игнорирование** - попытка выйти из конфликта, уклоняясь от него.

Опасная стратегия. Использовать ее можно, если:

- источник конфликта настолько тривиален, а последствия столь ничтожны, что ими можно пренебречь;
- конфликтующие стороны могут разобраться без вашего вмешательства;
- есть уверенность, что время ослабит напряженность ситуации, и все разрешится само собой;
- конфликт никак не влияет на производственные проблемы;
- вовлеченность в конфликт не позволит решить более важные задачи.

Игнорирование конфликта может привести к его неконтролируемому росту.

- **приспособление** - стремление сгладить противоречия, часто за счет изменения своей позиции.

Это эффективно в случаях, если:

- есть желание разрешить конфликт любой ценой;
- конфликт и его результаты мало затрагивают личные интересы;
- налицо готовность пойти на односторонние уступки;
- отстаивание своей позиции может занять много времени и отнять много сил (когда «игра не стоит свеч»).

- **компромисс** - это решение конфликта путем взаимных уступок.

Компромисс эффективен в тех случаях, когда:

- аргументы конфликтующих сторон достаточно убедительны, объективны и правомерны;
- необходимо разрешить конфликт путем принятия приемлемого для сторон решения в условиях недостатка времени;
- стороны готовы разрешить конфликт на основе частичного решения проблемы;
- путем небольших уступок можно сохранить важные деловые или личные контакты.

Компромисс не исключает возобновления конфликта, возможно в иной форме.

Таким образом, любое конфликтное действие может иметь четыре основных исхода:

- 1) полное или частичное подчинение другого;
- 2) компромисс;
- 3) прерывание конфликтных действий;
- 4) интеграция.

Раздел 4. Этические формы общения.

Тема: Общие сведения об этической культуре

1. Кто ввел термины «этика» и «мораль» в чем их значение и основные функции?
2. Когда возникла этика как наука?
3. Что является предметом этики?
4. Что является объектом изучения этики?
5. Что такое добро и зло?
6. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
7. Перечислите важнейшие категории этики.
8. Дайте определение термину моральные нормы.
9. Перечислите и охарактеризуйте нормы и принципы морали.
10. Дайте определение термину профессиональная этика.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести

необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. История возникновения термина «этика» связана с древнегреческими философами, в особенности, с понятием «этос» — нравственный образ жизни. Этос был важной составляющей жизни древних греков, которые придавали большое значение нравственным аспектам и воспитанию граждан.

Этика как самостоятельная научная дисциплина стала развиваться в греческой философии благодаря работам Сократа, Платона и Аристотеля. Сократ считал, что этика должна стать основой общественного порядка, а Платон и Аристотель разработали систему принципов и ценностей, которые должны были руководить поведением людей.

Этика как термин была введена в науку Аристотелем.

Термин мораль ввел Цицерон.

Мораль — это принятое в конкретном обществе и в конкретный отрезок времени представление о хорошем и плохом, правильном и неправильном, добре и зле, а также совокупность норм поведения, вытекающих из этих представлений.

Функции морали:

- мировоззренческая — мораль является одним из способов познания окружающего мира, помогающая человеку объяснять и оценивать, происходящие вокруг события с позиций добра и зла, совести и бессовестности, долга и безответственности. Например, через мораль, человек получает представление о добре и зле, чести и достоинстве. Пример функции: глубокое чувство патриотизма и любви к Отечеству помогло советскому народу победить фашизм.

- воспитательная — мораль ориентирует человека на общечеловеческие идеалы и ценности. Пример функции: мама объяснила маленькому Саше, что нужно делиться игрушками.

- регулятивная — моральные нормы помогают человеку действовать в разных жизненных ситуациях правильно, поступать так, чтобы вызвать одобрение окружающих людей и избежать порицаний. Пример функции: Старшеклассники Сергей и Антон помогли первоклашкам перейти дорогу.

- оценочная — мораль устремляет нас к идеалу, оценивая действительность. Пример функции: Марат, увидев пожилую женщину с тяжелыми сумками, захотел помочь донести их до дома.

- коммуникативная — любое действие человека приобретает моральный смысл в межличностных отношениях, через общение. Пример функции: Наташа всегда внимательно выслушивает собеседника, добра и терпелива к мнению других людей, поэтому к ней тянутся люди.

2. Этика — древнейшая наука. Она возникла на рубеже VI—IV вв. до н.э.

3. Предметом изучения этики являются мораль и сфера моральных поступков.

4. Объектом изучения этики является мораль.

5. Добро и зло — показатели нравственного поведения, именно через их призму происходит оценка поступков человека, всей его деятельности. Этика рассматривает добро как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. Добро может выступать как добродетель, т. е. являться моральным качеством личности. Добру противостоит зло, между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло - противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа, день без ночи, но они тем не менее не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью - значит выбирать между добром и злом. Человек стремится построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро. Другие важнейшие категории морали - долг и ответственность - не могут быть правильно поняты и тем более не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

6. Золотое правило морали было сформулировано в древности и гласит, что человек должен относиться к окружающим так, как хотел бы, чтобы относились к нему самому

7. К основным этическим категориям относят:

добро и зло;

благо и справедливость;

совесть и долг;

ответственность;

достоинство и честь.

Также к категориям этики относят смысл жизни, счастье и др.

8. Моральные нормы — это правила поведения, основанные на принципах морали и этики, которые регулируют отношения между людьми и определяют, что считается правильным или неправильным.

9. Принципы морали - это система правил поведения, которым человек должен неукоснительно следовать в любых ситуациях.

10. Примером принципов морали являются:

гуманизм;

милосердие;

альтруизм (бескорыстная помощь);

справедливость;

патриотизм;

толерантность (принятие людей со всеми их особенностями);

коллективизм.

Основные принципы и нормы нравственности усваиваются в раннем детстве и сопровождают человека в течение всей жизни.

Задание № 3 (практическое)

Практические задания

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема: Общение – основа человеческого бытия.

Название практической работы: Определение видов общения.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения определять виды общения.

Формируемые ОК:

ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Учебные материалы: методические рекомендации по выполнению практических работ

Содержание работы: определить виды общения в предложенных заданиях.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Охарактеризуйте материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное общение.
2. Охарактеризуйте биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное общение.
3. Охарактеризуйте прямое, косвенное, не опосредованное, опосредованное, массовое, императивное, манипулятивное, монологическое, диалогическое общение.
4. Охарактеризуйте кратковременное, долговременное общение.
5. Охарактеризуйте социально – ориентированное, групповое, предметно-ориентированное, личностно – ориентированное общение.

Задания для практического занятия: используя ранее полученные знания, опорный конспект, определите виды общения в предложенных заданиях.

Задание для 1 группы:

1. Молодой человек, проходя в магазин, спрашивает о цене товара, покупает и уходит.
2. Диалог двух студентов о сданной сессии.
3. Работодатель беседует с новым работником.
4. Я приказываю другу уйти со мной с занятий.
5. Девушка учится маникюру в салоне красоты у профессионала.
6. Обучающиеся группы 2 и 3 курса обсуждают вопрос прохождения производственной практики.
7. Преподаватель с «особым пристрастием» спрашивает студентов на экзамене.
8. Просматривая в магазине образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты.
9. Миша делится с друзьями по школе знаниями, полученными им в кружке робототехники.
10. Депутат в ходе предвыборной кампании проводит личную встречу с будущими избирателями.

Задание для 2 группы:

1. Отец рассказывает и показывает пятилетнему сыну, как из бумаги можно сделать самолетик.
2. Саша дал переписать свое сочинение по литературе товарищу.
3. Две подруги общаются между собой электронными письмами.
4. Не застав друга дома, мальчик оставляет ему у соседей записку с просьбой позвонить.
5. Директор завода проводит онлайн встречу с работниками завода по вопросу повышения уровня заработной платы.
6. Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.
7. Заметив знакомую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей.
8. За нарушение дисциплины на уроке математики школьник пришел в кабинет директора с мамой.
9. Преподаватель на уроке проводит устный опрос, задавая вопросы каждому обучающемуся.
10. Маша и Юля беседуют по видеосвязи..

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какие виды общения у Вас чаще других встречались в предложенных заданиях?
2. Обоснуйте, почему Вы выбирали именно такие виды общения.

Список рекомендуемой литературы: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. - 192 с.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся верно определил виды общения у 10 предложенных заданий.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся верно определил виды общения у 9-8 предложенных заданий.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил виды общения у 7 предложенных заданий.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил виды общения у менее 7 предложенных заданий.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Тема: Общение – основа человеческого бытия.

Название практической работы: Определение типов общения.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения определять типы общения.

Формируемые ОК:

ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Учебные материалы: методические рекомендации по выполнению практических работ

.Содержание работы: определить типы общения в предложенных заданиях.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие типы общения Вам известны?
2. Охарактеризуйте монологическое и диалогическое общение.
3. Дайте определение манипулятивному общению.
4. Дайте определение императивному общению.

Задания для практического занятия: прочитайте нижеуказанные предложения и определите типы общения в предложенных заданиях.

1. Мы решили пройти в дальний угол. Но тут Фреда остановил юноша в серебристой лаковой куртке. Состоялся несколько загадочный разговор:

- Приветствую вас.
- Мое почтение, – ответил Фред.
- Ну как?
- Да ничего.

Юноша разочарованно приподнял брови:

- Совсем ничего?
- Абсолютно.
- Я же вас просил.
- Мне очень жаль.
- Но я могу рассчитывать?
- Бесспорно.
- Хорошо бы в течение недели.
- Постараюсь.
- Как насчет гарантий?
- Гарантий быть не может. Но я постараюсь.
- Это будет – фирма?
- Естественно.
- Так что – звоните.
- Непременно.
- Вы помните мой номер телефона?
- К сожалению, нет.
- Запишите, пожалуйста.
- С удовольствием.
- Хотя это и не телефонный разговор.
- Согласен.
- Может быть, заедете прямо с товаром?
- Охотно.
- Помните адрес?
- Боюсь, что нет...

2. Мистер Смит. Следует постоянно думать обо всем.

Мистер Мартин. Потолок наверху, пол внизу.

Миссис Смит. Когда я говорю «да», это всего лишь способ выразаться.

Миссис Мартин. Каждому свое.

3. Я не люблю, когда мои читают письма,
Заглядывая мне через плечо.

4. Я хочу рассказать об одном интересном событии из своей жизни.

5. Прошедшая выставка, с одной стороны, была широкой рекламой малого бизнеса вообще. С другой - демонстрацией достижений предприятий, участвовавших в этой выставке. С третьей - выставка дала возможность пообщаться коллегам по бизнесу. Но самая главная задача подобного мероприятия, я считаю, - просветительская.

6. «Немедленно убери от меня свою собаку».

7. Давай уйдем с двух последних пар сказал Петя Саше.

8. Ты обязательно должен мне помочь в физике.

9. Привет, Катюша. Почему тебя сегодня не было в школе?

- Привет, Таня. Я сегодня была на олимпиаде по русскому языку.

- Ничего себе! И как, успешно?

- К сожалению, я еще не знаю результатов. Но я так волновалась, ведь я представляла честь школы.

- Не переживай, ты очень умная.

- Спасибо. А что было на занятиях? Возможно я пропустила что-то важное?

- На химии разбирали новую тему. А вот на литературе и биологии повторяли пройденный материал.

- Принесешь мне свой конспект по химии?

- Да, конечно.

10. Мне очень нужна эта работа, я мать – одиночка, у меня куча кредитов и Вы обязаны меня взять на эту работу.

11. Если ты будешь так кривляться, я тебя любить не буду.

12. Как ты считаешь, когда нам лучше отдохнуть на море?

13. Сегодня я хотел бы рассказать о себе. Меня зовут Игорь. Я ученик 5 класса. Я очень люблю учиться. Мои любимые занятия - это рисование и танцы. С этими видами искусства я мечтаю связать свою жизнь.

14. - Привет, Маруся. Мне родители подарили рыбок. Хочешь прийти в гости, чтобы посмотреть на новых питомцев?

- Привет, Катюша. Конечно, я обожаю всех животных.

- А когда тебе было бы удобно зайти?

- Давай сегодня после занятий.

- Отлично.

- Тогда в 12.45 встретимся на крыльце школы.

- До встречи!

15. Однажды русский генерал

Из гор к Тифлису проезжал;

Ребенка пленного он вез.

Тот занемог. Не перенес

Трудов далекого пути.

Он был, казалось, лет шести;

Как серна гор, пуглив и дик

И слаб и гибок, как тростник.

Но в нем мучительный недуг
Развил тогда могучий дух
Его отцов. Без жалоб он
Томился — даже слабый стон
Из детских губ не вылетал,
Он знаком пищу отвергал
И тихо, гордо умирал.
Из жалости один монах
Больного призрел, и в стенах
Хранительных остался он,
Искусством дружеским спасен.

Вопросы и задания для закрепления:

Какие типы общения, чаще всего Вам встречались в предложенных заданиях? Охарактеризуйте их.

Список рекомендуемой литературы:

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 192 с.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся верно определил типы общения у 13 - 15 предложенных заданий.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся верно определил типы общения у 12- 10 предложенных заданий.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил виды общения у 9 - 8 предложенных заданий.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил типы общения у менее 8 предложенных заданий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема: Общение – основа человеческого бытия.

Название практической работы: Определение типа манипуляторов в манипулятивном общении.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения определять типы манипуляторов в манипулятивном общении.

Формируемые ОК:

ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Учебные материалы: методические рекомендации по выполнению практических работ.

Содержание работы: определить типы манипуляторов в манипулятивном общении.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте определение термину манипулятивное общение.
2. Перечислите известные Вам типы манипуляторов в манипулятивном общении.

3. Охарактеризуйте следующие типы манипуляторов: манипулятор – диктатор, манипулятор – калькулятор, манипулятор – тряпка, прилипало, манипулятор – судья, манипулятор – защитник, славный парень, манипулятор – хулиган.

Задания для практического занятия: используя ранее полученные знания, опорный конспект определите типы манипуляторов в манипулятивном общении в предложенных заданиях.

1. Преувеличивает свою заботу, любовь, привязывает к себе нарочитой добротой. В споре с хулиганом чаще всего выигрывает. Доброта – серьёзная добродетель в нашей культуре, её трудно обесценить, даже если чувствуешь, что ею манипулируют.

2. Чрезмерно снисходителен к ошибкам других. Портит людей, сочувствуя сверх меры, не давая им стать самостоятельными и самокритичными в своих оценках.

3. Преувеличивает свою силу. Доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает всё, чтобы жёстко управлять своей жертвой.

4. Развивает большое мастерство во взаимоотношениях с диктатором: не слышит, молчит, ловит на лету и с полуслова. В нужный момент легко меняется с диктатором местами. Так муж – большой начальник на работе – дома – после выхода на пенсию часто оказывается «под каблуком» у жены-тихони.

5. Преувеличивает свою критичность. Никому не верит, преисполнен негодования, обвинения с трудом прощает. Этакий мститель.

6. Преувеличивает возможности своего контроля над окружающими. Обманывает, увиливает с тем, чтобы перехитрить и вывести на чистую воду. Стремится всех и вся контролировать.

7. Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность, угрожает. Тем самым получает выгоды для себя.

8. Преувеличивает свою зависимость. Личность, стремящаяся быть ведомой, дурачимой, предметом забот. Позволяет делать другим работ за себя.

9. Как-то стали обращаться ко мне дежурные, говоря, что ребята задерживаются в спальне и не спешат приходить в столовую, опаздывают на завтрак. Я никогда не поднимал по этому поводу никаких теоретических рассуждений и никому ничего не говорил. Я просто подходил к столовой на другой день и начинал разговаривать с кем-нибудь, рядом стоящим, по совершенно другому делу, и все опаздывавшие 100-150 человек, обычно старшие воспитанники, спускаясь с лестницы, не заворачивали в столовую, а прямо на завод. - «Здравствуйте, Антон Семенович!» И никто не покажет вида, что опоздал на завтрак. А вечером только иногда скажет:
- Ну, и проморили вы нас сегодня!

10. Студент К., придя домой после экзамена, объясняет родителям, в какой сложной обстановке пришлось сегодня сдавать экзамен. Он говорит о том, насколько труден сдаваемый предмет, что экзаменационных вопросов очень много, а времени на подготовку очень мало. Но самое главное в том, что экзаменатор Иванов очень строгий человек. А сегодня он к тому же «был не в духе» и многим студентам поставил «2», некоторые даже плакали после экзамена. Вот и ему, студенту К., тоже не повезло: экзаменатор очень сильно придирался, «гонял» его по всем темам и поставил только «3». Теперь студент

останется без стипендии, о чем очень сильно жалеет. А о том, что студент несерьезно относился к занятиям и слабо готовился к экзамену, естественно, не говорится.

11. Вы сидите в летнем кафе с девушкой, за которой вы ухаживаете и ведете с ней светскую беседу о жизни и любви. И вот к вам подходит симпатичная девочка-подросток (или не менее миловидная бабушка) с букетиком цветов и предлагает вам их приобрести. После долгих уговоров продавца Вы покупаете букетик цветов.

12. «Работая с нашей компанией, вы будете иметь дело с высокопрофессиональными сотрудниками. Именно этим обусловлено высокое качество наших услуг и конкурентоспособность нашего предложения, несмотря на его высокую стоимость. А если вы хотите снизить цену, то мы можем предложить вам молодого специалиста, они дешевле».

13. «Если я правильно понимаю, вы готовы пойти на уступки по цене за счет передачи наших задач не высококвалифицированным сотрудникам, а «молодому специалисту». Интересное предложение, мне нужна дополнительная информация о степени квалифицированности вашего «молодого специалиста». Возможно соотношение цена — качество и устроит нас. Вы не будете возражать, если мы организуем собеседование вашего молодого сотрудника с нашим экспертом?».

14. «Я уверен, Вы знаете известный всем экономический закон Стива Джоусена, поэтому согласитесь со мной» .

15. «Если ты будешь так кривляться, я тебя любить не буду».

16. «Не будешь делать уроки, станешь дворником, а это сейчас совсем не престижно для молодого юноши»

17. «Русский ты сделала, я вижу, а давай посмотрим, что у тебя не получается?»

18. «Мне лень мыть посуду давай этим будешь заниматься ты».

19. «Мы будем к тебе хорошо относиться, если ты будешь хорошо работать».

20. Если ты джентльмен, ты откроешь для меня дверь».

Вопросы и задания для закрепления:

Какие типы манипуляторов чаще всего Вам в предложенных заданиях? Дайте им характеристику.

Список рекомендуемой литературы:

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 192 с.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся верно определил типы манипуляторов у 18 - 20 предложенных заданий.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся верно определил типы общения у 17 – 15 предложенных заданий.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил виды общения у 14 – 12 предложенных заданий.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил типы общения у менее 11 предложенных заданий.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема: Общение как восприятие людьми друг друга

Название практической работы: Определение эффектов межличностного восприятия.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения определять эффекты межличностного восприятия.

Формируемые ОК:

ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Учебные материалы: методические рекомендации по выполнению практических работ.

Содержание работы: определить эффекты межличностного восприятия в предложенных заданиях.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что такое социальная перцепция и в чем ее специфика?
2. Назовите факторы, оказывающие влияние на восприятие.
3. Охарактеризуйте механизмы социальной перцепции.

Задания для практического занятия: используя ранее полученные знания, опорный конспект, определите эффекты межличностного восприятия в предложенных заданиях.

Задание 1. Обучающиеся делятся на пары, моделируют ситуации делового и личностного общения, в которой главные персонажи, оказываются под влиянием эффектов межличностного восприятия (используют минимум 3 эффекта).

Задание 2. Участники каждой из пар, демонстрируют инсценированные ситуации общения. Участники других пар должны оценить ситуацию взаимодействия, особенности поведения персонажей, динамику развития процесса общения, характерные высказывания и предположить, какие виды эффектов взаимовосприятия были отражены выступающей группой.

Задание 3. Определите механизмы межличностного восприятия в предложенных заданиях

1. Один из студентов не сдал экзамен, в то время, когда вся группа сдала на «отлично». Все сокурсники сопереживают и пытаются подбодрить студента, который не успел подготовиться.
2. Сын или дочь пытаются усвоить способ мышления любимого родителя, его действия.
3. «Ну, почему его так долго нет?» - страдает мама, дожидаясь сына со школы.
4. Актер, вживаясь в роль своего героя, проникается его чувствами, эмоциями.
5. Мать проявляет по отношению к своему ребенку максимум внимания и нежности, то чадо захочет в конечном итоге быть таким же, как она.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Как влияют эффекты восприятия на общение?

2. Какие механизмы межличностного восприятия встречались Вам в предложенных заданиях?

Список рекомендуемой литературы: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 192 с.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся придумал интересные ситуации делового и личностного общения, содержащие эффекты межличностного восприятия, верно, определил эффекты межличностного восприятия у 5 предложенных заданий.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся придумал интересные ситуации делового и личностного общения, содержащие эффекты межличностного восприятия, верно, определил эффекты межличностного восприятия у 4 предложенных заданий.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся не придумал ситуации делового и личностного общения, содержащие эффекты межличностного восприятия, верно, определил эффекты межличностного восприятия у 3 предложенных заданий.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не придумал ситуации делового и личностного общения, содержащие эффекты межличностного восприятия, верно, определил эффекты межличностного восприятия в предложенных заданиях.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: Общение как взаимодействие

Название практической работы: Определение позиций взаимодействия в русле транзактного анализа.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения определения позиций взаимодействия в русле транзактного анализа.

Формируемые ОК:

ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Учебные материалы: методические рекомендации по выполнению практических работ.

Содержание работы: определить позиции взаимодействия в русле транзактного анализа в предложенных заданиях.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Назовите типы взаимодействия людей в процессе общения и охарактеризуйте их.
2. Назовите стратегии поведения человека в разных ситуациях и приведите примеры.
3. Назовите позиции взаимодействия в русле транзактного анализа и дайте их характеристику.

4. В чем заключается специфика взаимодействий с позиции ориентации на понимание и с позиции ориентации на контроль?

Задания для практического занятия: используя ранее полученные знания, опорный конспект, определите позиции взаимодействия в русле трансактного анализа в предложенных заданиях.

1. Выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств.
2. Похлопывает собеседника по плечу.
3. Шмыгает носом.
4. Смотрит на собеседника открытым взглядом.
5. Поджимает губы.
6. Легко плачет, поднимает вверх указательный палец.
7. Сдержан.
8. Смущается.
9. Хмурит брови.
10. Хихикает.
11. Надувает губы.
12. Поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать.
13. Часто вспыхивает от раздражения.
14. Хнычет.
15. Внимателен;
16. Цокает языком.
17. Пожимает плечами.
18. Скрещивает руки на груди.
19. Потупляет взор.
20. Изображает на лице ужас.
21. Дразнит
22. Тяжко вздыхает.
23. Снисходительно кивает головой
24. Криво усмехается.

использует следующие слова и выражения:

1. «Хочу»;
2. «На мой взгляд»;
3. «Никогда в жизни...»;
4. «Давай пойдем?»;
5. «Запомни раз и навсегда!»;
6. «Что?»;
7. «Где?»;
8. «Только попробуй...»;
9. «Сынок (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»;
10. «Сколько можно тебе повторять?»;
11. «Какой ты бестолковый»;
12. «Мам, я пошел...»;
13. «Подумаешь, какой...»;
14. «Когда вырасту и стану большим...»;
15. «Ужасный»;
16. «Ну-ну»;
17. «Почему?»;
18. «Я полагаю»;
19. «Неверно»;
20. «Вероятно»;
21. «Возможно»;
22. «Когда?»;

23. «Кто?»;
24. «Как?»;
25. «По сравнению с...».
26. «Я бы поступил так...».

Вопросы и задания для закрепления:

Какие позиции взаимодействия в русле трансактного анализа чаще всего встречались Вам в предложенных заданиях, охарактеризуйте их.

Список рекомендуемой литературы:

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 192 с.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся верно определил позиций взаимодействия в русле трансактного анализа у 50 – 45 предложенных заданий.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся верно определил позиций взаимодействия в русле трансактного анализа у 45 - 35 предложенных заданий.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил позиций взаимодействия в русле трансактного анализа у 35-30 предложенных заданий.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил позиций взаимодействия в русле трансактного анализа у менее 30 предложенных заданий.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Тема: Общение как обмен информацией.

Название практической работы: Определение значения невербальных средств общения.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения определять значение невербальных средств общения.

Формируемые ОК:

ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Учебные материалы: методические рекомендации по выполнению практических работ.

Содержание работы: определить значение невербальных средств общения

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная

Содержание работы: определить виды и значение невербальных средств общения в предложенных заданиях.

Характер выполнения работы: репродуктивный.

Форма организации занятия: групповая.

Задания для практического занятия: рассмотрите предложенные изображения и определите виды невербальных средств общения и значение невербальных средств общения.

Задание для 1 группы:



1



2



3



4



5

6

7



8



9



10



11



12



13



14



15



16



17



18

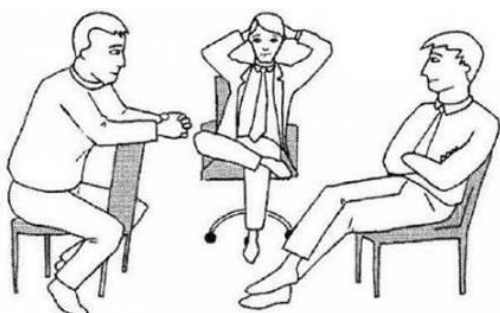


19



20

Задание для 2 группы:



1

2

3



4



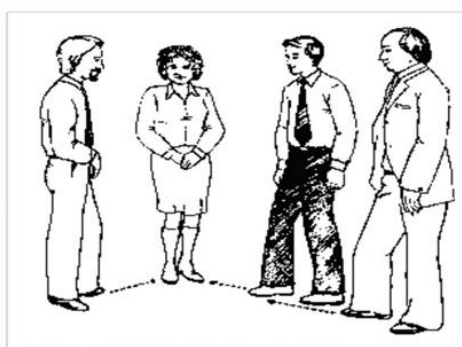
5



6



7



8

9

10

11



12



13



14



15



16



17



18



19



20

Вопросы и задания для закрепления:

Что означают следующие невербальные средства общения:

- руки скрещены на груди;
- руки сомкнуты в замок;
- руки разведены в сторону;
- сидит нога на ногу;
- руки за спиной в захвате;
- закладывание руки за голову;
- рука на поясе;
- курит в сторону;
- почесывает глаз;
- сидит, поджав одну ногу под себя;
- рука у лица и большой палец около верхней губы;
- поддерживает голову рукой;
- сидит верхом на стуле;
- сидит руки за головой сомкнуты в замок и поджата левая нога;
- застегивает пуговицу на пиджаке;
- здоровается правая рука сверху;
- рука прикрывает рот;
- большой и указательный пальцы соединены и показывают 0;
- большой палец поддерживает голову;
- сидит руки сложены на коленях и тело наклонено вниз;
- взгляд исподлобья.

Список рекомендуемой литературы:

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 192 с.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся верно определил значение невербальных средств общения у 18- 20 предложенных заданий.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся верно определил значение невербальных средств у 14-17 предложенных заданий.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил значение невербальных средств у 10- 13 предложенных заданий.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся верно определил значение невербальных средств у менее 10 предложенных заданий.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Тема: Формы делового общения и их характеристики

Название практической работы: Составление плана беседы с клиентом в туристической фирме, используя метод активного слушания.

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять деловую беседу с клиентом турфирмы, используя метод активного слушания.

Формируемые ОК:

ОК01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Учебные материалы: методические рекомендации по выполнению практических работ.

Содержание работы: составление плана деловой беседы с клиентом турфирмы, используя метод активного слушания.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте определение термину «деловая беседа».
2. Перечислите этапы ведения деловой беседы.
3. Перечислите принципы ведения деловой беседы.
4. Каковы основные функции деловой беседы?
5. Охарактеризуйте техники и приемы ведения деловой беседы

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте каждую беседу с клиентом, определите какие ошибки совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный и обоснованный ответ беседы.

- Добрый день! Турфирма «Алые паруса», меня зовут Алла!
- Куда Вы хотите поехать?
- Я даже не знаю, мы рассматриваем 2 варианта либо Грецию, либо Египет.
- Когда?
- В июле месяце этого года.
- На какое кол-во дней?
- 2 недели смело, мы можем провести на отдыхе.
- Каким составом?
- Я и мой молодой человек.
- Питание?
- Нам бы хотелось только завтрак и ужин. Обедать будем в ближайших кафе.
- Бюджет, в какую сумму хотите уложиться?
- Проблем с деньгами у нас нет.
- Оставьте свой телефон, я подберу нужные варианты и я Вам перезвоню.
- До свидания.
- До свидания.

Задание 2. Составьте план деловой беседы с клиентом турфирмы (по плану), используя метод активного слушания, проигrajте по ролям и проанализируйте данную ситуацию.

План для составления беседы:

1. Познакомиться с туристом;
2. Расположить туриста к себе: вызвать доверие, установить позитивные отношения;
3. Выяснить его потребности;
4. Продемонстрировать возможности фирмы и показать преимущества;
5. Заинтересовать туриста предложениями;
6. Подобрать туристу тур;
7. Подвести туриста к покупке и продать ему тур.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Какой прием ведения беседы Вы использовали для выполнения практического занятия?

Список рекомендуемой литературы: Рамедник Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/Д. М. Рамедник – 2 – е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019- 207 с.

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче, но имеются незначительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание беседы не соответствует теме, не соблюдены этапы беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

Тема: Формы делового общения и их характеристики

Название практической работы: Составление плана беседы с клиентом в туристической фирме, используя метод пассивного слушания

Ведущая дидактическая цель: формирование практического умения составлять деловую беседу с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания.

Формируемые ОК:

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

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

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

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК.09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Учебные материалы: методические рекомендации по выполнению практических работ.

Содержание работы: составление деловой беседы с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания.

Характер выполнения работы: репродуктивный

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте определение термину «деловая беседа».
2. Перечислите этапы ведения деловой беседы.
3. Перечислите принципы ведения деловой беседы.
4. Каковы основные функции деловой беседы?
5. Охарактеризуйте техники и приемы ведения деловой беседы

Задания для практического занятия:

Задание 1. Проанализируйте каждую беседу с клиентом, определите какие ошибки совершил туроператор и клиент, или клиент при беседе с туроператором и запишите правильный и обоснованный ответ беседы.

- Здравствуйте! Могу ли я Вам чем-нибудь помочь?
- Я хотела бы спланировать и зарезервировать тур на Кипр, пожалуйста.
- Когда Вы хотите выезжать?
- В конце этого месяца, если можно.
- Сколько еще людей поедет с Вами?
- Едем только я и мой парень.
- В каком городе вы планируете остановиться. Вы можете выбирать из Ларнаки, Айя-Напы, Лимассола.
- Мы планируем остановиться в Лимассоле.
- Посмотрим. Вот, есть несколько туров с 21-го июня.
- Мы ищем путешествие на одну неделю.
- Хорошо. Вот, есть тур с 21-го по 28-е июня. Хотите взглянуть?
- Да, конечно.
- Есть ли рестораны и дискотеки рядом с отелем?
- Конечно. Как известно, этот город полон примечательных мест и развлекательных возможностей. Там много ресторанов греческой, итальянской и средиземноморской кухни. По вечерам люди собираются в баре, чтобы выпить по бокалу пива. Те, кто предпочитают громкую музыку, ходят на дискотеки.
- Нам подходит! Как насчет удобств в отеле?
- Это очень удобный отель. В каждой комнате есть телевизор и кондиционер. В ванной есть полотенца и фен. Во дворе отеля есть бассейн с баром. Окружающая природа также изумительна. Воздух чистый, а погода в июне всегда хорошая. Несомненно, Вам понравится.
- Хорошо, думаю, нам подходит этот отель. Можно задать еще один вопрос? Есть ли какие-нибудь интересные экскурсии из Айя-Напы в другие города на Кипре?
- Интересных экскурсий много. Я бы порекомендовала посетить Пафос. Это исторический город со старинной архитектурой. Более того, Вам откроется множество достопримечательностей по пути в Пафос.
- Спасибо! Это очень полезная информация.
- Надеюсь, и Вашему парню он понравится.
- Я уверена, что понравится. Он давно мечтает побывать на Кипре.

Задание 2. Составьте план деловой беседы с клиентом турфирмы, используя метод пассивного слушания, проиграйте по ролям и проанализируйте данную ситуацию.

Вопросы и задания для закрепления:

1. Какую форму делового общения Вы использовали для выполнения практического занятия?
2. Какой прием ведения беседы Вы использовали для выполнения практического занятия?

Список рекомендуемой литературы: Рамедник Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/Д. М. Рамедник – 2 – е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022- 207 с.

Критерии оценки задания 1:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки и записал полностью правильный вариант.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, исправил самые существенные ошибки, но не смог записать правильный вариант.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся не проанализировал предложенную беседу между туроператором и клиентом турфирмы, не обнаружил в предложенных ситуациях ошибок.

Критерии оценки задания 2:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы ведения деловой беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы ведения деловой беседы, обучающийся демонстрирует способность логично и связно вести беседу, демонстрирует богатый словарный запас, адекватный поставленной задаче, но имеются не значительные ошибки в употреблении словосочетаний.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если содержание беседы соответствует теме, соблюдены все этапы деловой беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если содержание беседы не соответствует теме, не соблюдены этапы ведения деловой беседы, обучающийся не демонстрирует способность логично и связно вести беседу, богатый словарный запас, в тексте имеются грамматические ошибки.

Задание № 4

Задание по выполнению самостоятельной работы

Перечень видов внеаудиторной самостоятельной работы

№ п/п	Вид самостоятельной работы Тематика	Кол-во часов	Форма контроля
	Раздел 4. Этические формы общения	2	
1	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности		Письменный ответ

Задание: разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Содержание работы: используя Интернет – ресурсы, разработайте этические нормы для профессии менеджер по туризму.

Формат выполненной работы: составленный список этических норм для профессии менеджер по туризму, согласно заявленной тематике и согласно плану предложенному преподавателем.

Интернет – ресурсы:

Критерии оценки:

<https://scienceforum.ru/2014/article/2014002357>

<https://spravochnick.ru/turizm/professionalnaya-etika-i-etiket-v-sfere-turistskogo-obsluzhivaniya/vidy-professionalnoy-etiki-v-turindustrii/?ysclid=m98nkhjh2496772872>
<https://infourok.ru/statya-na-temu-rol-professionalnoj-etiki-v-turisticheskom-biznese-5522866.html>

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

2.2. Задания для промежуточной аттестации

Инструкция: Дифференцированный зачет состоит из 5 заданий. Прежде, чем приступить к выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо дополнить определение или вставить пропущенные слова, ответить на вопросы, перечислить основные понятия психологии делового общения, определить вид конфликта, определить стратегию поведения в конфликте.

1 вариант.

1. Дополните определение или вставьте пропущенные слова.

- а) – это наука, которая призвана изучить и классифицировать всю совокупность, всех норм и правил деловых коммуникаций, норм поведения при общении, а также способов взаимодействия между людьми
- б) Общение с помощью слов называется
- в) Общение, при котором происходит обмен предметами или продуктами деятельности называется...
- г) Общение, при котором происходит взаимодействие людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность и служит средством повышения качества этой деятельности называется ...
- д) Непосредственное общение – это общение, при котором субъекты взаимодействия общаются посредством ..., ..., ... и находятся с глазу на глаз.
- е) Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки

конструктивного подхода к их решению называется

ж) - это форма делового общения, когда обсуждаются производственные вопросы и проблемы, требующие коллективного решения.

з) Конфликт, для которого характерны разногласия, затрагивающие принципиальные стороны деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства, проблемы жизнедеятельности ее сотрудников; разрешение этих конфликтов выводит деятельность туристского предприятия на новый, более высокий и эффективный уровень развития называется

2. Ответьте на вопросы.

а) Какие стороны общения выделяют в психологии?

б) Сколько видов средств общения выделяют?

в) Какой прием обратной связи основан на уточнении и понимании информации?

г) Какому виду слушания присуща следующая характеристика: умение молчать, внимательно слушать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями?

д) Какие из перечисленных факторов (громкость речи, тембр голоса, скорость речи, мимика, интонация, жесты) не имеют значения во время телефонного разговора

3. Перечислите:

а) Принципы делового этикета, предложенные Р.Н. Ботавиным.

б) Формы делового общения, используемые в туристической деятельности.

4. Определите вид конфликта

а) За все время работы в фирме «Мир без границ» сотрудник Петров, зарекомендовал себя с хорошей стороны. Никогда не опаздывал, часто задерживался на рабочем месте по просьбе директора, выполняя его поручения. В фирме он занимал должность главного менеджера. 25 апреля, Петров заранее попросил у директора фирмы отгул на выходные в связи с женитьбой сына. Директор фирмы Кравцов без проблем отпустил сотрудника Петрова. В этот день Петров как обычно работал допоздна, подготавливая договора о сотрудничестве. В пятницу утром Кравцов отпустил Петрова Василия Ивановича пораньше. Вечером этого же дня по телефону директор фирмы «Мир без границ» сообщил Василию Ивановичу, что в связи с производственной необходимостью он должен в субботу работать. Однако Петров проигнорировал требования Кравцова и не вышел на работу. В понедельник, когда Петров пришел на рабочее место, Кравцов сообщил, что за свое бестактное поведение он будет наказан: штрафом, выговором и лишением премиальных.

б) 10 февраля 2011 года в турфирму «Мир без границ» пришла гражданка Иванова с целью приобрести путевку в г. Хэйхэ на 4 дня. На следующий день она в составе туристической группы выехала в соседнее государство. По размещению и обслуживанию Иванова, не предъявляла ни каких претензий. Утром 3-го дня на завтраке, гражданка Иванова сообщила руководителю о том, что ей нужно сегодня покинуть г.Хэйхэ, потому что у нее куплены билеты на самолет. На все разъяснения руководителя, гражданке Ивановой о том, что она покинуть Китай может только в составе туристической группы, Иванова отвечала грубостью. К сожалению, гражданку Иванову не удалось вывезти из г.Хэйхэ. Ей пришлось возвращаться вместе с группой на следующий день. Об этом инциденте фирма была поставлена в известность. По приезду Иванова в сети Интернет поместила статью, порочащую имя турфирмы. После чего в турфирму «Мир без границ» стало меньше обращаться клиентов.

5. Определите стратегию поведения в конфликте:

а) Турагентство «Лагуна» забронировало у туроператора тур в Тунис на 28 мая (забронировали в марте). 24 мая туроператор сообщил им, что для пребывания в Тунисе больше 21 ночи требуется виза, ее соответственно у туристов не было. Туристы не хотят ехать на меньше количество дней, и грозит назреть конфликт. Какую стратегию поведения выбрать турагентству, чтобы избежать конфликта?

б) Елена приобрела групповую поездку во Владимир на масленичную неделю. С ней в

заявке были заявлены дочь и племянница. Но позже семейные обстоятельства изменились, и Елена не может участвовать в поездке. Вместо них троих сейчас готовы ехать племянница с мамой. То есть фактически вместо одного взрослого и двоих детей один взрослый и один ребенок. Елена требует вернуть предоплату за путевки. Менеджер в свою очередь заявляет, что от поездки невозможно отказаться (хотя до поездки осталось 2 месяца) и деньги, которые она требует вернуть пошли на оплату бронирования отеля. Какую стратегию поведения выбрать менеджеру, чтобы избежать конфликта?

в) Турист заключил договор на организацию тура и полностью оплатил его. Через несколько дней после оплаты Туроператор выпустил специальное предложение на этот тур, понизив цену. Клиент требует изменить цену тура, уравнив ее с ценой спец предложения, если же разницу в цене ему не вернут, то он подаст заявление в суд. Какую стратегию поведения выбрать туроператору, чтобы избежать конфликта?

II вариант.

1. Дополните определение или вставьте пропущенные слова.

а) ... - это вид общения, цель которого лежит за пределами общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой), исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

б) Общение между группами называется ...

в) Общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения своих целей называется...

г) Общение «лицом к лицу», когда люди находятся рядом и общаются без каких-либо промежуточных звеньев, например, при встрече называется ...

д) Невербальное общение – это общение с помощью ... и ...

е) Вид делового общения целью, которого является поиск решения (выработка решения) проблем, приемлемый для всех сторон называется...

ж) ... - это форма деловой коммуникации, которая охватывает любое письмо или другую форму корреспонденции направляется любым официальным лицом фирмы от его имени или от имени фирмы.

2. Ответьте на вопросы.

а) Какие виды средств общения выделяют?

б) Сколько сторон общения выделяют в психологии?

в) Какой прием обратной связи связан с обобщением, подведением итога сказанному

г) При каком виде слушания собеседник старается добиться большой точности и полноты понимания того, что ему говорит партнер

д) Какие виды писем используются в турбизнесе?

3) Конфликты, которые приводят к разрушительным действиям, резкому снижению эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма называются ...

3. Перечислите

а) Структурные элементы делового письма

б) Требования, предъявляемые к деловым письмам

4. Определите вид конфликта

а) Когда в отделе рекламы фирмы «Мир без границ» освободилась вакансия, Федорова Тамара Ивановна занимающая должность старшего менеджера по рекламе, решила устроить свою племянницу. Директору фирмы племянница Тамары Ивановны сразу понравилась, и она была принята на должность младшего менеджера в отдел рекламы. Федорова быстро обучила племянницу. После двух месяцев совместной работы Тамара Ивановна стала замечать, что Сидорова (племянница) выдает ее идеи за свои собственные. Разговоры с племянницей ни к чему хорошему не привели. Наоборот они только ухудшили взаимоотношения между ними. Сидорова стала жаловаться директору

фирмы на то, что Федорова Тамара Ивановна специально цепляется к ней, идя на конфликт, и умышленно вносит разлад в рабочий процесс. Тамара Ивановна получила строгий выговор. Директор фирмы не удосужился объяснить причину выговора. На очередном совещании директор турфирмы «Мир без границ», поручил рекламному отделу разработать рекламную компанию новому туристическому продукту «Чудеса земли Амурской». Тамара Ивановна была отстранена от этого проекта.

б) Фирма «Мир без границ» получила крупный заказ на реализацию нового продукта. На совещание директор фирмы «Мир без границ» поручил функциональным отделам разработать рекламную компанию и подумать над названием проекта. Победителя сообщил директор, ждет хорошая прибавка к жалованию. Спустя некоторое время, сотрудники фирмы стали замечать, что между отделом рекламы и отделом разработки не однократно возникают конфликтные ситуации. Из-за этого страдает работоспособность всей фирмы. Занимаясь одним проектом, отделы забыли о других направлениях, что привело к потере постоянных клиентов.

5. Определите стратегию поведения в конфликте:

а) Туристами был приобретен туристический продукт следующего состава: внутренний и международный авиабилеты, морской круиз, наземная экскурсионная программа, оформление виз. За 3 дня до начала тура у туристов заболел ребенок и лечащий врач дал заключение о невозможности авиаперелета. В свою очередь турагентство дабы избежать конфликта выплатило родителям ребенка 70 % от стоимости путевки. Какую стратегию поведения выбрало турагентство, чтобы избежать конфликта?

б) Турист приобрел туристический продукт, в составе международный авиаперелет, наземное обслуживание. При оформлении на рейс в аэропорту турист был проинформирован сотрудником пограничной службы о том, что он не может вылететь за пределы РФ, так как он числится в списке должников по выплате алиментов. Турист обратился в турагентство с претензиями вернуть стоимость тура. Турагентство утверждает, что проверяет всех клиентов и никаких запретов перелета для этого клиента не видел. Какую стратегию поведения выбрало турагентство.

в) Туристы приобрели турпродукт следующего состава: международный авиаперелет, размещение, экскурсионная программа. В конце путешествия на стойке регистрации обратного вылета туристов проинформировали, что рейс, указанный в их билете, не значится в расписании, и соответственно не будет выполнен. Туристы были вынуждены за свой счет приобретать обратные билеты на другой рейс. По возвращению туристы обратились в турагентство с требованием компенсации понесенных расходов на авиаперелет. Менеджер и директор турагентства категорически против возмещать расходы за дополнительный перелет. Какую стратегию поведения выбрало турагентство?

Эталон ответов:

Часть 1.

I вариант.	II вариант.
1. Ответы на задание дать определение и вставить пропущенные слова	1. Ответы на задание дать определение и вставить пропущенные слова
а) Психология делового общения	а) Деловое общение
б) вербальным	б) межгрупповым
в) материальным	в) манипулятивным
г) деловым	г) непосредственным
д) речи, мимики и жестов	д) жестов, мимики
е) деловой беседы	е) деловыми переговорами

ж) Деловое совещание	ж) Деловая переписка
з) конструктивным	з) деструктивным
2. Ответы на задание, где необходимо дать ответ	2. Ответы на задание, где необходимо дать ответ
а) Коммуникативная, перцептивная, интерактивная	а) вербальные и невербальные
б) Два вида	б) три
в) расспрашивание	в) резюмирование
г) нерефлексивное слушание	г) рефлексивное слушание
д) мимика, жесты	д) информационное письмо, письмо - запрос, письмо – подтверждение, гарантийное письмо
3. Ответы на задание, где необходимо перечислить	3. Ответы на задание, где необходимо перечислить
а) Здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, непринужденность	а) Обращение, преамбула, основной текст, заключение, постскриптум, приложение
б) Деловая беседа, деловые переговоры, телефонный разговор	б) Доступность языка, грамотность, точность, краткость
4. Ответы на задание, где необходимо определить конфликт	4. Ответы на задание, где необходимо определить конфликт
а) Межличностный конфликт	а) Межличностный конфликт
б) Деструктивный конфликт	б) Межгрупповой конфликт
5. Определите стратегию поведения в конфликте:	5. Определите стратегию поведения в конфликте:
а) сотрудничество	а) компромисс
б) приспособление	б) соперничество
в) приспособление, сотрудничество	в) уклонение

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно