

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Магнитогорский колледж современного образования»

**РАССМОТРЕНО**

на заседании Методического совета

Протокол № 7 от «28» 06 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

директор ЧПОУ «МКСО»

С.А. Кузьмина

«23»



**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.10 Туризм

Магнитогорск, 2023г.

Разработчики:

Предеин Алексей Николаевич, преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств учебной дисциплины *ОП.01 Психология делового общения и конфликтология* пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

## Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	6
1.2.2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
2.1. Задания для текущего контроля.....	6
2.2. Задания для промежуточной аттестации.....	12
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	20

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки и оценки результатов освоения учебной дисциплины *ОП. 08 Психология делового общения* программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) по специальности *43.02.16. Туризм и гостеприимство*.

Контрольно-оценочные средства (КОС) представляют собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля.

КОС предназначены для проверки усвоенных знаний и усвоенных умений по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций, а также для оценки достижения обучающимися личностных результатов.

#### **Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:**

1. Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

##### **Общие компетенции:**

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.

##### **Профессиональные компетенции:**

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

#### 2. Освоение умений и усвоение знаний

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>У1</b>	Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	Тест. Устный опрос. Письменный опрос.
<b>У2</b>	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Оценка результатов дифференцированного зачета.
<b>У3</b>	Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	

<b>У4</b>	Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
<b>У5</b>	Использовать эффективные приемы управления конфликтами;
<b>31</b>	Цели, функции, виды и уровни общения
<b>32</b>	Роли и ролевые ожидания в общении
<b>33</b>	Специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
<b>34</b>	Нормы и правила профессионального поведения и этикета;
<b>35</b>	Механизмы взаимопонимания в общении;
<b>36</b>	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
<b>37</b>	Этические принципы общения;
<b>38</b>	Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
<b>39</b>	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
<b>310</b>	Закономерности формирования и развития команды;

### 3. Формирование личностных результатов реализации программы воспитания по специальности:

ЛР2) Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛР4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР8) Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР9) Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

ЛР11) Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

## 1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

### 1.2.1. Формы промежуточной аттестации по УД.

Учебная дисциплина	Формы промежуточной аттестации
1	2
ОП.01 Психология делового общения и конфликтология	Дифференцированный зачёт

### 1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по учебным дисциплинам и профессиональным модулям.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на учебную дисциплину, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы дисциплины, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль учебной дисциплины осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета.

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об

организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции».

### *1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.*

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах;

## 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Задания для текущего контроля:

**Назначение:** КОС предназначен для текущего контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины *ОП. 08 Психология делового общения и конфликтология* по специальности СПО *43.02.16. Туризм и гостеприимство*.

Вариант № 1

#### **Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 минут.

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- а) транзакция
- б) ролевые ожидания
- в) социальная роль
- г) психологический контакт

2. Основные качества манипулятора

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) все ответы верны

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- а) прагматической
- б) управленческой
- в) терапевтической

4. Особенность невербального общения:

- а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- в) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
- г) все ответы верны

5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- а) светское
- б) ролевое
- в) деловое
- г) примитивное



6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) деловое
- б) манипулятивное
- в) светское
- г) формально-ролевое

7. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- а) аттракция
- б) аффилиация
- в) гипноз

8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- а) края
- б) первичности
- в) ореола
- г) бумеранга

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация
- в) идентификация
- г) обобщение

10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

- а) незавершенного действия
- б) бумеранга
- в) новизны
- г) ореола

11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

- а) стереотипизация
- б) абстракция
- в) проецирование

12. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а) использовании человека в корыстных целях
- б) демонстрации своей позиции
- в) в покровительственном отношении к человеку

13. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность

14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- а) совместная деятельность
- б) «помогающее поведение»
- в) сходство характеристик общающихся
- г) сходство ситуации, в которой находятся партнеры
- д) все ответы верны

15. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека

16. Человеческая речь характеризуется:

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- а) смысловые
- б) эмоциональные
- в) физические

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

20. Существенный признак внушения:

- а) некритическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

21. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

23. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- в) знание индивидуальных особенностей партнера
- г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

24. Формы реализации делового общения

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

- а) комплимент
- б) лесть
- в) критика

26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

27. Последовательность этапов делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) завершение общения
- г) взаимодействие

28. Основные механизмы познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) все ответы верны

Контроль промежуточной аттестации проводится в 1 этап:  
выполнение тестовых заданий;

**Время выполнения задания - 40 минут**

**Оборудование:** персональные компьютеры; ручка, бумага

**Эталоны ответов (ключи)**

1	в
2	г
3	в
4	г
5	б
6	б
7	а
8	б
9	б
10	г
11	а
12	а
13	а
14	д
15	в
16	г
17	а
18	а
19	в
20	а
21	б
22	б
23	г
24	б,г,д
25	б
26	г

27	а,б,г,в
28	г

Критерии оценки

**Выполнение задания:**

- рациональное распределение времени на выполнение задания

Критерии оценки:

«5» - 85% - 100% 26-28 баллов

«4» - 70 – 84% 25-22 баллов

«3» - 50% - 69% 21-16баллов

«2» - менее 50% 15 баллов и менее

За каждый правильный ответ – 1 балл

## 2.2 Задания для промежуточной аттестации

### Структура контрольно – оценочных средств для промежуточной аттестации

**Назначение:** КОС предназначен для промежуточной аттестации и оценки результатов освоения учебной дисциплины **Психология делового общения** по специальности СПО **43.02.10. Туризм** (базовой подготовки)

#### Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Дайте полны развёрнутый ответ на первую часть задания, используя при этом теоретические знания, научные категории и понятия.
3. Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

Время выполнения задания \_\_\_ 1 час \_\_\_\_\_

#### Задание 1.

1. Понятие «общение», его структура и средства
2. Во время делового совещания Ваш подчиненный К. в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники учреждения.

*Что Вы предпримите? Опишите свои действия.*

#### Задание 2.

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

*Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:*

- а) руководитель - мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными.
- б) руководитель - женщина 30 лет, занимающая этот пост несколько лет, добившаяся преуспевания и повышения рейтинга образовательного учреждения.

#### Задание 3.

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее: Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

*Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.*

**Задание 4.**

1. Интерактивная сторона общения.
2. Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы.

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

**Задание 5.**

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

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

**Задание 6.**

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

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

**Задание 7.**

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.

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

**Задание 8.**

1. Психологические приемы влияния на партнера.
2. Вы являетесь посредником в переговорах между двумя конкурирующими людьми, одна из которых регулярно срывает сроки переговоров, нарушает даже незначительные договоренности.

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

**Задание 9.**

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

**Задание 10.**

1. Психологические особенности публичного выступления.

2. Вы - женщина, работаете секретарем у начальника - мужчины, опишите правила этикета, которые должен соблюдать он не как начальник, а как мужчина.

**Задание 11.**

1. Культура речи делового человека.

2. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин, подчиненный же пришел во время и ждет вас.

*Как вы начнете беседу?*

**Задание 12.**

1. Кинесические и проксемикальные особенности невербального общения.

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

*Как вы себя поведете?*

**Задание 13.**

1. Имидж делового человека.

2. Миша (6 лет) пришел в слезах домой и пожаловался, что его обозвали «рыжим, рыжим, конопатым» (у мальчика действительно рыжие волосы и множество веснушек).

*Как мама должна поступить в этой ситуации?*

**Задание 14.**

1. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.

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

*Состоялось ли общение отца с сыном?*

*По каким признакам можно судить об этом?*

*Покажите признаки, по которым можно судить о том, что общение было разрушено.*

**Задание 15.**

1. Межличностное пространство и его значение в процессе общения.

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

*Обе мамы желают добра своим детям, но кто из них добьется лучшего результата в воспитании?*

*Есть ли зависимость направления проектирования от особенностей личности матери?*

**Задание 16.**

1. Типы манипулятивных систем.

2. Миша (9 лет) любит находиться вместе с подростками, четырнадцатилетними Геней, Витей и Сашей. Вместе они собирают

велосипеды из нескольких сломанных, вместе они потом катаются, демонстрируя друг другу свои успехи.

*Развитию каких психических функций способствует такое общение?*

**Задание 17.**

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

*Дайте прогноз возможных ответов детей.*

*Опишите, какие стереотипы общения сформировались у детей и как их можно разрушить.*

**Задание 18.**

1. Психологические приемы убеждения в споре.
2. Заместитель директора А. умеет находить нужный стиль общения с учениками, коллегами и подчинёнными, установила отношения взаимопонимания с ними. Это удаётся ей в связи с умением сочувствовать, сопереживать другим людям, правильно оценивать их внутреннее состояние. Эмоциональная обстановка сейчас в школе спокойная, творческая.

*Дайте характеристику способностей заместителя директора.*

*На чём они основаны?*

**Задание 19.**

1. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
2. Педагог внимательно и терпеливо выслушивает ученика, сопровождая его рассказ кивком головы. Даёт ему возможность высказать свою точку зрения, обсудить её. Когда рассказ обучающегося прерывается, педагог просит «Пожалуйста, продолжайте», «Расскажите подробнее».

*Определите, о каком компоненте доверительного общения идёт речь. Дайте ему характеристику. Какие компоненты общения вы ещё знаете?*

**Задание 20.**

1. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.
2. На первой ознакомительной встрече с родителями учитель начал беседу с обсуждения отрицательных черт обучающегося, стал настаивать на своей руководящей позиции в общении. В результате родители потеряли интерес к разговору, закрылись в себе.

*Определите стадию установления доверительных отношений. Какую ошибку допустил педагог? Какова должна быть его тактика на этой стадии.*

**Задание 21.**

1. Культура спора.
2. Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательная.

*Определите, о каком эффекте и стороне общения идёт речь. Дайте определение этому эффекту и стороне речи.*

**Задание 22.**

1. Понятие конфликта и его социальная роль.



2. Двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный учёный. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаённой злобе, выдающийся подбородок – о решимости «идти до конца» в преступлении и т.д. Соответственно во второй группе те же самые глубоко посаженные глаза «говорили» о глубине мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т.д.

*Определите социально – психологический феномен. В чём он проявляется?*

**Задание 23.**

1. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
2. Служащий рассказал начальнику о своём проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да - да...». В середине беседы он задумчиво полистал проект со словами: «Да, всё, о чём Вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над Вашими предложениями».

*Проанализируйте соответствие слов и жестов в поведении начальника.*

*Выскажите мнение об отношении руководителя к проекту.*

**Задание 24.**

1. Причины и последствия конфликтов.
2. В одном африканском племени бытует легенда, что тот, кто услышит шум соседнего водопада, умрёт. Ни один представитель племени никогда не слышал шума падающей воды.

*Определите, какой способ психологической защиты имеет место у представителей племени. Дайте его характеристику.*

**Задание 25.**

1. Виды манипуляторов и актуализаторов.
2. Обучающийся на экзамене испытывает чувство неуверенности, психическую скованность из – за страха пред преподавателем. В результате отвечает ниже своих возможностей, несмотря на то, что материал ему знаком.

*Определите какой психологический феномен имеет место и чем он обусловлен.*

Условия

**Время на подготовку и выполнение:**

подготовка   15   мин.;

выполнение   1   час    мин.;

оформление и сдача   15   мин.;

всего   1   час   30   мин.

***Критерии оценивания устного ответа на дифференцированном зачёте***

**Оценка «5» («отлично»)** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется студенту,  
 - усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;  
 - обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

**Оценка «4» («хорошо»)** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется студенту,

- обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;
- показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

**Оценка «3» («удовлетворительно»)** выставляется студенту,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;
- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

**Оценка «2» («неудовлетворительно»)** выставляется студенту,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;
- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

### **3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ**

#### **Основные источники**

1. Андриенко Е.В. Социальная психология / Е.В. Андриенко. - М.: Academia, 2018.
2. Бороздина Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт, 2018.

#### **Дополнительные источники:**

1. Алексина Т. А. Деловая этика. Учебник - М.: Юрайт, 2016.
2. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение. Учебник. В 2 томах. - М.: Проспект, 2016.
3. Шарухин А.П. Психология делового общения - М.: Академия (Academia), 2016.

#### **Электронный ресурс:**

1. Психология общения: учебное пособие / Т.Б. Захараш; Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Филиал в г. Ростове-на-Дону. [Электронное издание]. – М.: ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2013. — URL:<https://docviewer.yandex.ru/view/586582> (дата обращения: 12.08.2019)