

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕНО
на заседании методического объединения
43.00.00 «Сервис и туризм»
Протокол №8 от «23» мая 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ Директор
_____ Н.В.Кандаурова

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом СМК
Протокол № 7 от «25» мая 2023 г.

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ – ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

Дисциплина: Психология делового общения и конфликтология
Форма обучения: очная
Специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Разработчики:
Преподаватель

Старикова Г.А.

Ставрополь, 2023

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Психология общения.

КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<i>Код ОК, ПК, ЛР</i>	<i>Освоенные умения</i>	<i>Усвоенные знания</i>
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ЛР 7 ЛР 12	<p>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>- составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий;</p> <p>- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;</p> <p>- определять актуальность нормативно-правовой</p>	<p>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального</p>

	<p>документации профессиональной деятельности; применять современную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</p> <p>- описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>в развитии и самообразования</p> <p>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>
--	---	---

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для проведения дифференцированного зачета

Форма дифференцированного зачета – устный по вопросам.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет общеобразовательных дисциплин; гуманитарных и социально-экономических дисциплин; гуманитарных и социальных дисциплин; обществознания; истории; основ философии; истории и основ философии; психологии; социальной психологии; педагогики и психологии; эстетики.
2. Максимальное время выполнения задания: 30 минут
3. Источники информации, разрешенные к использованию на зачете, оборудование: - канцелярские принадлежности (ручка, карандаши).

Перечень теоретических вопросов

- 1.** Предмет и задачи делового общения. Понятие делового общения.
- 2.** Определение общения. Формы и виды общения. Основные функции общения.
- 3.** Структура и средства общения. Стили общения.
- 4.** Характеристика перцептивной, коммуникативной, интерактивной сторон общения.
- 5.** Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения.
- 6.** Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры.
- 7.** Понятие социальная перцепция. Функции и механизмы социальной перцепции. Ошибки межличностного восприятия.
- 8.** Проблема восприятия человека человеком. Эффекты межличностного восприятия.
- 9.** Интерактивная сторона общения. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.
- 10.** Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.
- 11.** Типы взаимодействия по Э.Берну (ребенок-взрослый-родитель). Треугольник Карпмана.
- 12.** Основные стили общения.
- 13.** Механизмы воздействия в процессе общения.
- 14.** Определение делового общения. Специфика делового общения. Основные виды делового общения.
- 15.** Понятие деловой беседы, ее основные функции. Классификация деловых бесед.
- 16.** Психологические приемы влияния на партнера. Личность и основные проблемы межличностного общения.

17. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
18. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения.
19. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
20. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.
21. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.
22. Переговоры как вид делового общения. Психологические особенности деловых переговоров. Типы переговоров.
23. Поведенческие аспекты в деловых переговорах.
24. Общая характеристика основных этапов переговорного процесса. Тактика и стратегия подготовки и проведения переговоров.
25. Национальные особенности ведения переговоров.
26. Постановка вопросов и техника ответов на них. Критика оппонентов.
27. Умение слушать как составной компонент эффективного общения. Понятие слушанья. Виды слушания и их характеристика.
28. Типичные ошибки слушания.
29. Этапы и правила эффективного слушания. Развитие умения слушать.
30. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
31. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
32. Типология темперамента. Характеристика психосоциотипов.
33. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения.

34. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.

35. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

36. Общая характеристика невербальных средств общения.

37. Кинесические аспекты невербальных средств общения. Влияние организации пространства в межличностном общении.

38. Национальные особенности невербального общения.

39. Акустические средства невербального общения.

40. Этика и этикет делового общения.

41. Этикет письменного делового общения.

42. Этикет телефонного разговора.

43. Понятие спора. Общая характеристика основных видов спора.

44. Правила и принципы ведения различных видов спора.

45. Речевые тактики общения: понимающее общение, директивное общение.

46. Аргументация речи. Правила ведения диалога. Убеждение собеседника. Критика оппонентов

47. Compliment как средство повышения эффективности делового общения.

48. Общая характеристика различных видов манипуляций в процессе взаимодействия. Способы ухода от манипулятивного влияния.

49. Эго-состояния клиента и их использование в общении.

50. Понятие конфликта. Виды, структура конфликта.

51. Стадии протекания конфликтов. Общение в конфликте.

52. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

53. Управление конфликтом. Регуляция эмоционального состояния.

54. Понятие имиджа. Основные компоненты имиджа. Индивидуальный имидж.

55. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.

56. Каковы основные причины возникновения конфликтов в процессе коммуникации.

57. Перечислите основные требования, предъявляемые к поведению делового человека в конфликтной ситуации.

58. Понятие имиджа. Функции имиджа. Основные компоненты имиджа.

59. Индивидуальный имидж. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.

60. Корпоративный имидж. Благоприятный и нейтральный имидж фирмы.

61. Требования к одежде и внешнему виду делового человека.

62. Речевой имидж делового человека.

Критерии оценивания обучающегося:

На **отметку «3»** оценивается ответ, если учащийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, обладающему необходимыми знаниями, но допустившему неточности в определении понятий и применении знаний для решения профессиональных задач, но не умеющему обосновать свои рассуждения.

На **отметку «4»** оценивается ответ в целом, если учащийся продемонстрировал системные полные знания по поставленным вопросам. Содержание вопросов учащийся изложил связно, в краткой форме, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, но при ответе на были допущены незначительные ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания.

На **отметку «5»** оценивается ответ в целом, если учащийся при ответе продемонстрировал системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса учащийся изложил связно, в краткой форме, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускал терминологических ошибок и фактических неточностей.

Источники

информации для подготовки к дифференцированному зачету

Список основной литературы

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488- 0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488- 0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797> <http://znanium.com/catalog/product/766784>

Список дополнительной литературы

1. Профессиональная этика и психология общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021.

(Профессиональное образование)

<https://znanium.com/catalog/product/1145958>

Интернет – ресурсы:

1. Информационно-библиотечная система Знаниум - <http://new.znaniium.com/>
2. Информационно-библиотечная система Book- <https://www.book.ru>