



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Института  
сервисных технологий  
Протокол № 7 от 10.02.2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена**

**по специальности: 43.02.10 «Туризм»**

**Квалификация: *специалист по туризму***

***год начала подготовки: 2022 г.***

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Копылов В.В.</i>

**ФОС согласован и одобрен руководителем ШССЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Санчи М.А.</i>



## 1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения дисциплины **Психология делового общения** обучающийся должен обладать предусмотренными по специальности СПО компетенциями:

Код	Наименование компетенций
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте
ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте
ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте



ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ЛР 2	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.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9	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.
ЛР 13	Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации
ЛР 18	Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.



В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

**Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

**Формы промежуточной аттестации:**

№ семестра	Форма контроля
6 семестр	Дифференцированный зачет

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

*Таблица 1*

<b>Результаты обучения: умения, знания и общие/профессиональные компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Форма контроля и оценивания</b>
<b>Уметь:</b>		
У.1. Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	использовать простейшие методики для планирования, прогнозирования и анализа делового общения	<i>Для текущего контроля:</i> устный опрос по материалу курса на практических занятиях, тестирование, проверочные (контрольные) работы, домашнее задание творческого характера
У.2. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	разрешать практические ситуации с использованием метода «социального протезирования»	
У.3. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	использовать современные методики и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	



У.4. Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	демонстрировать приемы делового общения, навыки этикета и делового протокола	<i>Для промежуточной аттестации:</i> Дифференцированный зачет
У.5. Использовать эффективные приемы управления конфликтами	демонстрировать методы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
<b>Знать:</b>		
3.1. Цели, функции, виды и уровни общения	приемы формулирования цели, функции, видов и уровней общения	<i>Для текущего контроля:</i> устный опрос по материалу курса на практических занятиях, тестирование, проверочные (контрольные) работы, домашнее задание творческого характера  <i>Для промежуточной аттестации:</i> Дифференцированный зачет
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении	приемы использования ролей и ролевых ожидания в общении	
3.3. Специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	современные методики делового общения	
3.4. Нормы и правила профессионального поведения и этикета 3.5. Механизмы взаимопонимания в общении 3.6. Техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы убеждения	методы применения навыков этикета и делового протокола	
3.7. Этические принципы общения 3.8. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения 3.9. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; 3.10. Закономерности формирования и развития команды	Методы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; приемы делового общения	

### **3.1 Контрольно-измерительные материалы**

### **3.2 Методика применения контрольно-измерительных материалов**

Контроль знаний обучающихся включает:

- Текущий контроль



– Промежуточную аттестацию

**3.3 Контрольно-измерительные материалы включают:** комплект (вариант) тестовых заданий разного типа (открытого и закрытого), подготовленных апробации.

### **3.3.1 Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля**

Типовые задания оценки знаний и умений для текущего и промежуточного контроля, состоящие теоретических вопросов по курсу дисциплины, заданий на практические занятия, задания для самостоятельной работы и итогового тестирования.

### **3.3.2 Типовые задания для оценки знаний и умений (текущий контроль)**

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде практических занятий, самостоятельных работ устного опроса.

## **Перечень теоретических вопросов по курсу дисциплины**

### **Раздел 1. Понятия и сущность общения**

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Раскройте сущность общения как процесса.
3. Назовите цели и задачи общения, его содержание.
4. Раскройте функции общения.
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
7. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
8. Какие типы установок на восприятие другого человека возможны? Почему бывают искаженные представления о другом человеке?
9. В чем заключается интерактивная сторона общения, какие формы взаимодействия существуют?

### **Раздел 2. Средства общения**

1. Охарактеризуйте невербальные средства общения.
2. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
3. Какова роль обратных связей в передаче информации?



4. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
5. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
6. Какие сигналы относятся к экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?
7. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
8. Что означает выражение «читать человека»?
9. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
10. Назовите виды невербальных средств общения.
11. Сущность понятий «кинесика», «проксемика», «экстралингвистика», «просодика», «визуальный контакт».

### **Раздел 3. Речь и язык в общении**

1. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?

### **Раздел 4. Стратегия, тактика и виды общения**

1. Чем различаются формальное и неформальное общение?
2. Какие виды межличностного общения вы знаете?
3. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
4. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
5. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
6. Что такое общение? Какие виды общения вам известны?
7. Что означает выражение «читать человека»?
8. Виды общения и их значение.
9. Какие роли присущи людям в группе?
10. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?
11. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
12. Что такое социальная роль, в чем ее особенности?

### **Раздел 5. Общение как коммуникация**

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?



3. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
4. Организация коммуникативного процесса.
5. Понятия "коммуникатор", "реципиент", "обратная связь".
6. Значение "эмпатии" и "аттракции" для эффективного общения.
7. Что вы можете рассказать о барьерах общения?
8. Что вы понимаете под барьером общения? Каковы, с вашей точки зрения, их причины и способы преодоления?
9. Назовите правила преодоления барьеров в общении.
10. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
11. Механизмы психологической защиты.
12. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
13. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
14. В чем заключается коммуникативная сторона общения, какие средства используются в коммуникации?
15. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
16. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
17. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
18. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
19. Каковы стратегии и тактики аргументаций в убеждающем выступлении?
20. Какие правила убеждений позволяют построить аргументированные возражения?
21. Каковы принципы убеждающего воздействия на аудиторию?

## **Раздел 6. Техники и приемы общения.**

1. Расскажите, как надо и как не надо слушать.
2. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
3. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
4. Какие виды слушания вы знаете? Что представляет собой «умение слушать»?
5. Какие существуют приемы эффективного слушания?
6. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
7. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
8. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
9. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.





10. Для чего нужны «техники общения»?

### **Раздел 7. Деловое общение.**

1. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
2. Что означает «уметь общаться»?
3. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
4. Фазы делового общения.
5. Основные этапы деловых переговоров.
6. Стили делового общения партнеров.
7. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.
8. В чем заключается основная задача делового общения?
9. Особенности делового общения в разных странах.
10. Как пригласить к телефону коллегу?
11. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
12. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
13. Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета.
14. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?
15. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
16. Манеры общения.
17. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
18. Чем отличается деловой этикет от неформального?
19. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
20. Какова роль этикета в вашей будущей (настоящей) профессии?

### **Раздел 8. Сuggestивность (внушаемость) слова.**

1. Какие психологические механизмы влияния людей друг на друга существуют?
2. Что такое психологическое воздействие?
3. Какие виды психологического воздействия вы знаете?
4. Какие способы убеждения вам известны?

### **Раздел 9. Конфликты в общении.**

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
3. Что запрещено в конфликте?
4. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
5. Основные стадии протекания конфликта.



6. Что собой представляет карта конфликта?
7. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
8. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
9. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?
10. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
11. Какие шаги по разрешению конфликта через сотрудничество существуют? Что требуется от каждого участника?
12. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
13. Основные стадии протекания конфликта.
14. Что собой представляет карта конфликта?
15. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
16. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов.
17. Конструктивные и деструктивные конфликты.
18. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
19. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?

## Примерные тестовые задания

### ВАРИАНТ № 1

#### 1. Восприятие людьми друг друга характеризует

- А. Перцептивную сторону общения
- Б. Интерактивную сторону общения
- В. Информационную сторону общения

#### 2. Какой вид общения требует развития мимики, жестов, эмоциональности

- А. Непосредственное
- Б. Опосредственное
- В. Вербальное
- Г. Невербальное

#### 3. Умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других

- А. Агрессивное поведение
- Б. Ассертивное поведение



В. Пассивное поведение

**4. Поведение, при котором не высказывают своего мнения и не показывают чувств или не принимают на себя ответственность за свои действия**

А. Ассертивное

Б. Пассивное

В. Агрессивное

**5. Отсутствие согласия между общающимися:**

А. Интроверсия

Б. Конфликт

В. Экстраверсия

**6. Вербальное общение происходит посредством**

А. Речи

Б. Жестов

В. Мимики

**7. Тип темперамента, при котором человек успешно работает в спокойной обстановке, не требующей частой смены характера деятельности**

А. Флегматик

Б. Сангвиник

В. Меланхолик

**8. Уверенность в себе, общительность свойственны**

А. Экстравертам

Б. Визуалам

В. Интровертам

**9. Волевые черты характера (2 ответа)**

А. Сообразительность

Б. Решительность

В. Целеустремленность

**10. Эмоциональные черты характера (2 ответа)**

А. Возбудимость

Б. Рассудочность

В. Наблюдательность

**11. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливающая типичные для индивида способы поведения**

А. Темперамент



- Б. Привычки
- В. Характер

**12. Совокупность свойств, характеризующих динамические особенности протекания психических процессов и поведения человека, их силу, скорость, возникновение, прекращение и изменение – это**

- А. Характер
- Б. Темперамент
- В. Способности

**13. Способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию из внутреннего состояния.**

- А. Эмпиризм
- Б. Эмпатия
- В. Эгоцентризм

**14. Внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.**

- А. Язык
- Б. Речь
- В. Воображение

**15. Основные механизмы познания другого человека:**

- А. Эмпатия
- Б. Все ответы верны
- В. Рефлексия
- Г. Идентификация

## ВАРИАНТ № 2

**1. Общение с помощью жестов, мимики, поз называется**

- А. Вербальным
- Б. Невербальным
- В. Пассивным

**2. Поведение, при котором для достижения своих целей люди позволяют себе нападки на окружающих, не принимая во внимание ситуацию и не считаясь с чувствами и правами других людей**

- А. Агрессивное
- Б. Ассертивное
- В. Пассивное



**3. Высокий уровень психологической активности, порывистость, склонность к резким сменам настроения характеризует следующий тип темперамента**

- А. Холерик
- Б. Сангвиник
- В. Меланхолик

**4. Неуверенность в себе, замкнутость, ориентация на внутренний мир свойственны**

- А. Интровертам
- Б. Слабым личностям
- В. Экстравертам

**5. Интеллектуальные черты характера (2 ответа)**

- А. Решительность
- Б. Наблюдательность
- В. Сообразительность

**6. Эмоциональные черты характера (2 ответа)**

- А. Возбудимость
- Б. Рассудочность
- В. Наблюдательность

**7. Совокупность устойчивых черт личности, определяющих отношение человека к людям, к выполняемой работе, проявляющиеся в деятельности и общении, включающие в себя то, что придает поведению человека специфический, характерный для него оттенок – это**

- А. Темперамент
- Б. Характер
- В. Способности
- Г. Задатки

**8. Способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию из внутреннего состояния.**

- А. Эмпиризм
- Б. Эмпатия
- В. Эгоцентризм

**9. Процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.**



- А. Речь
- Б. Язык
- В. Общение

**10. Рефлексивное слушание – это (3 ответа):**

- А. Уточнение
- Б. Внимательное молчание
- В. Перефразирование
- Г. Минимализация ответов
- Д. Отражение чувств

**11. Перцептивная сторона общения включает в себя**

- А. Проявление тревожности
- Б. Демонстрацию креативного поведения
- В. Процесс формирования образа другого человека

**12. 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 ...**

- А. Личностным общением
- Б. Деловым общением
- В. Ролевым общением

**13. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ...**

- А. Примитивное общение
- Б. Закрытое общение
- В. Ролевое общение
- Г. открытое общение

**14. Вербальное общение происходит посредством**

- А. Речи
- Б. Жестов
- В. Мимики

**15. Основные механизмы познания другого человека:**

- А. Эмпатия
- Б. Все ответы верны
- В. Рефлексия
- Г. Идентификация

ОТВЕТЫ:



**ВАРИАНТ №1** 1 А 2 Г 3 Б 4 Б 5 Б 6 А 7 В 8 А 9 Б,В 10 А,Б 11 В 12 Б 13 Б 14 А 15 А

**ВАРИАНТ №2** 1 Б 2 А 3 А 4 А 5 Б,В 6 А,Б 7 Б 8 Б 9 А 10 А,В,Д 11 В 12 В 13 Г 14 А 15 А

### **3.3.3 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации**

#### **Примерные вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.
6. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
9. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
10. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
11. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
12. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
13. Виды акустических средств.
14. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи.
15. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
16. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
17. Взаимосвязь деятельности и общения.
18. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
19. Стратегия и тактика в общении.
20. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
21. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.



22. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
23. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
24. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
25. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.
26. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
27. Виды коммуникативных ролей.
28. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
29. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
30. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
31. Процесс слушания. Определение понятия слушание.
32. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
33. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.
34. Приемы общения. Техники общения.
35. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
36. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
37. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
38. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
39. Культура общения по телефону.
40. Основные заповеди и принципы делового этикета.
41. Суггестия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения.
42. Сила слова (суггестивность слова). Отличие гипноза и суггестивности.
43. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура участники конфликта.
44. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.

#### **4 Критерии и показатели оценивания**

##### **Для текущего контроля**

<b>Оценка</b>	<b>Форма контроля</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Показатели оценивания</b>
---------------	-----------------------	----------------------------	------------------------------





«5»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком: ответ самостоятельный.
«4»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию учителя.
«3»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный.
«2»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах учителя.



Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.



Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

### Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм

«2»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	литературной речи Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.
-----	--	---	--

#### 4. Информационное обеспечение обучения

##### Основные источники:

Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>

##### Дополнительные источники:

Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764>

Психология делового общения. Практикум : учебное пособие / Бордовская Н.В., под ред., Зиновьева Е.В., Костромина С.Н., Москвичева Н.Л. — Москва : КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-08938-5. — URL: <https://book.ru/book/941780>

##### Электронные ресурсы:

1. Актуальные проблемы психологического знания. — URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1815608>.
2. Вопросы психологии. — URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646/udb/4>.
3. Коррекционно-развивающее образование. — URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1384159>.
4. Наука и школа. — URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=8903>.
5. Педагогика и психология образования. — URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79335/udb/1270>.