



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Психология делового общения

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Психология делового общения»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

| Код компетенций | Формулировка компетенции |
|-----------------|---|
| ПК-9 | способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности |
| ПК-11 | готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса |

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

| № п/п | Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины | Этапы формирования компетенций (номер семестра) | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|-------|---|---|---|--|
| 1 | Библиотечно-информационная компетентность | * | * | * |
| 2 | Теоретические предпосылки становления психологии делового общения | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 3 | Психология общения | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 4 | Средства деловой коммуникации | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 5 | Перцептивная сторона делового общения | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 6 | Коммуникативная сторона делового общения | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 7 | Интерактивная сторона | 5 | ПК-9 | Собеседование Реферат |

| | | | | |
|----|--|---|---------------|--|
| | делового общения | | ПК-11 | Тест Индивидуальное задание |
| 8 | Детерминация поведения личности в деловом общении | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 9 | Понятие коллектива, организационной культуры, их влияние на деловое взаимодействие | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 10 | Субординация. Психологическая совместимость | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 11 | СПК - социально-психологический климат в коллективе | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 12 | Стили лидерства и руководства | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 13 | Психологические проблемы руководства | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 14 | Деловое общение мужчин и женщин | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 16 | Понятие конфликта | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |
| 17 | Психологические защиты в деловом общении | 5 | ПК-9 ПК-11 | Собеседование Реферат Тест Индивидуальное задание |

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

| Дескриптор компетенции | Показатель оценивания | Шкалы оценивания | | Критерии оценивания |
|------------------------|---|------------------|---------|--|
| | | Традиционная | Баллы | |
| Знает | основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе | Отлично | Зачтено | 91-100 теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые |

| | | | | | |
|---------|---|-------------------|---------|-------|---|
| Умеет | определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг | | | | практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному |
| Владеет | методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя | | | | |
| Знает | основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе | Хорошо | Зачтено | 76-90 | теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками |
| Умеет | определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг | | | | |
| Владеет | методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя | | | | |
| Знает | основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе | | | | |
| Умеет | определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг | Удовлетворительно | Зачтено | 61-75 | теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из |
| Владеет | методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя | | | | |
| Знает | основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе | | | | |

| | | | | | |
|---------|---|---------------------|-----------|------|---|
| | | | | | выполненных заданий содержат ошибки |
| Знает | основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе | Неудовлетворительно | Незачтено | 0-40 | теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному |
| Умеет | определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг | | | | |
| Владеет | методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя | | | | |

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3»- 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Психология делового общения» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

| Оценка (стандартная) | Баллы | % правильных ответов |
|----------------------|-------|----------------------|
| отлично | 20 | 76-100 |
| хорошо | 15 | 51--75 |
| удовлетворительно | 10 | 25-50 |
| неудовлетворительно | 5 | менее 25 |

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

| Максимальное количество баллов | Правильность (ошибочность) решения |
|--------------------------------|---|
| 20 | Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц |
| 15 | Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса |

| | |
|----|---|
| 10 | Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа |
| 5 | В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты |
| 0 | Ответы неверные или отсутствуют |

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»— 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» —9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»—4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.

19. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
20. Структура и динамика конфликта.
21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
22. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
23. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Стратегия и тактика проведения переговоров.
27. Требования к культуре деловой речи.
28. Нравственная основа делового этикета.
29. Деловая этика в рекламной деятельности.
30. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

СПИСОК ТЕМ РЕФЕРАТОВ

1. Основные принципы делового этикета
2. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению
3. Внешность делового человека
4. Этика в пластике
5. Элементы делового этикета: представления и приветствия
6. Элементы делового этикета: визитки.
7. Особенности этикета деловой женщины.
8. Особенности этикета делового мужчины.
9. Особенности этикета курильщика.
10. Особенности этикета руководителя.
11. Особенности этикета секретаря.
12. Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными.
13. Искусство комплимента.
14. Основные дресс-коды в деловой сфере.
15. Одежда и внешний вид делового мужчины.
16. Одежда и внешний вид деловой женщины. Требования к прическам, косметике и парфюму.
17. Этикет деловой переписки.
18. Этикет трудоустройства и прохождения собеседования.
19. Элементы делового этикета: общение по стационарному телефону.
20. Элементы делового этикета: общения по мобильному телефону.
21. Особенности этикета за столом.
22. Этикет поведения в общественных местах (музеи, театры, выставки и т.д.)
23. Элементы делового этикета: презентации.
24. Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности.
25. Элементы делового этикета для тех, кто ездит в деловые командировки
26. Элементы делового этикета: сувениры и подарки.
27. Нормы делового этикета для проведения совещания
28. Нормы делового этикета для проведения переговоров
29. Нормы делового этикета для проведения пресс-конференций
- пресс-конференции. Правила завершения пресс-конференции.
30. Элементы делового этикета: деловые приемы
31. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок
32. Нормы делового этикета для конференций
33. Этикет в Интернете (Сетикет)
34. Нормы делового этикета при составлении электронных писем
35. Особенности делового этикета европейских стран
36. Особенности делового этикета стран Азии

37. Особенности делового этикета США и Канады

38. Корпоративная культура: основные понятия, составляющие, технологии формирования

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Общая психология – это наука изучающая:

а) процессы активного отражения человеком и животными объективной реальности в виде ощущений, восприятий, понятий, чувств и других явлений психики

б) наука о фактах, механизмах и закономерностях психической жизни человека

в) наука об особенностях физической и психической сферы человека

г) отрасль биологической науки, занимающаяся исследованием функционирования нервных процессов головного мозга

2. Системное свойство высокоорганизованной материи (головного мозга), заключающееся в активном отражении индивидом объективного мира, в построении образа этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности - это:

а) психика

б) сознание

в) самосознание

г) рефлексия

3. Одно из направлений отечественной психологии, основоположниками которого являются – С.Л. Рубинштейн и А.Н. Леонтьев:

а) деятельностный подход

б) педология в) культурно-историческая теория развития высших психических функций

г) психотехника

4. Одно из направлений в психологии, представители которого изучают бессознательное и его влияние на сознание и поведение человека:

а) гешталь-психология

б) психоанализ

в) когнитивизм

г) ассоцианизм

5. Обусловленность психических явлений действием производящих их факторов составляет суть принципа:

а) детерминизма

б) системности

в) развития

г) управления

6. Принцип, утверждающий о том, что любое психическое явление должно рассматриваться в постоянном изменении, движении:

а) детерминизма

б) развития

в) перехода количественных изменений в качественные

г) объективности

7. Вид эксперимента, предполагающий использование минимального количества оборудования в ситуации, близкой к естественной:

а) констатирующий

б) полевой

в) идеальный

г) формирующий

8. Процедура установления взаимнооднозначного соответствия между множеством объектов (состояний) и множеством символов (чисел), вид исследования, в процессе

которого исследователь выявляет качественные и количественные характеристики объекта (множества объектов) с помощью внешних средств (приборов, тестов и пр.):

- а) наблюдение
- б) эксперимент
- в) измерение
- г) тест

9. Получение эмпирических данных посредством наблюдения субъекта за его собственными психическими процессами и состояниями в момент их протекания или вслед за ним:

- а) интроспекция
- б) метод семантического дифференциала
- в) анализ продуктов деятельности
- г) метод проб и ошибок

10. Свойство обозначающее способность отражать отражение, размышлять над собственными ощущениями, переживаниями, мыслями – это:

- а) рефлексия
- б) интуиция
- в) внимание
- г) мышление

11. Механизм психологической защиты, характеризующийся уподоблением себя значимому объекту (личности или группе), бессознательное копирование черт и манер другого – это:

- а) сублимация
- б) интроекция
- в) интеллектуализация
- г) идентификация

12. Присвоение человеком в процессе социализации внешних норм, правил, установок, при котором не происходит их подлинного осознания и принятия – это:

- а) компенсация
- б) интеллектуализация
- в) интроекция
- г) компенсация

13. В содержании деятельности можно выделить следующие компоненты:

- а) мотивационно-целевой
- б) операционально-технический
- в) контрольно-оценочный
- г) все выше названные

14. Основной результат, на достижение которого направлено поведение:

- а) потребность
- б) мотив
- в) цель
- г) задача

15. Человеком в деятельности практические не осознаются или не осознаются полностью:

- а) действия
- б) умения
- в) операции
- г) цель

16. Утрата автоматизированности двигательного действия (временная или постоянная), возникшая в следствии внешних воздействий, больших перерывов в применении – это:

- а) дезавтоматизация

- б) деавтоматизация
- в) все вышеназванные утверждения верны
- г) реавтоматизация

17. Слаженная интегративная система условнорефлекторных процессов коре больших полушарий, формирующаяся в результате многократного применения четкого порядка следования одних и тех же положительных и тормозных условных раздражителей с постоянными интервалами времени между ними – это:

- а) динамический стереотип
- б) диспозиционизм
- в) мнемоника
- г) дискурсивный стереотип

18. Переживание дискомфорта, возникающее из-за действий, идущих вразрез с собственными убеждениями – это:

- а) алалия
- б) ниже названные утверждения верны
- в) внутриличностный конфликт
- г) когнитивный диссонанс

19. Стремление к достижению целей той степени сложности, на которую человек считает себя способным – это:

- а) самосознание
- б) сознание
- в) знание
- г) уровень притязаний

20. Свойство особым образом организованной материи, заключающееся в способности отражать объективный и независимый от нее окружающий мир и на основе этого отражения регулировать поведение человека - это:

- а) сознание
- б) самосознание
- в) рефлексия
- г) психика

21. К основным формам проявления психики относятся:

- а) психические процессы
- б) психические состояния
- в) психические свойства
- г) все вышеперечисленные утверждения верны

22. Автором культурно-исторической теории развития высших психических функций является:

- а) С.Л.Рубинштейн
- б) А.Н.Леонтьев
- в) П.Я.Гальперин
- г) Л.С.Выготский

23. Структура личности, согласно З. Фрейду состоит из следующих структурных компонентов: а) Оно, Я, Сверх-Я б) Id, Super-Ego в) Я, Сверх-Я г) Танатос, Оно, Я

24. Необходимость выявления противоречий как источника развития и саморазвития психики означает принцип:

- а) единства психики и деятельности
- б) единства и борьбы противоположностей
- в) комплексности
- г) научности

25. Стандартизированный метод психологического исследования, используемый с целью точной количественной оценки и строгого качественного определения особенностей психики и поведения человека с ориентацией на установленные нормы оценок - это:

- а) интервью
 - б) измерение
 - в) эксперимент
 - г) наблюдение
26. Выберите признаки, не относящиеся к эксперименту:
- а) активность исследователя (исследователь вызывает психическое явление столько раз, сколько необходимо для проверки гипотезы)
 - б) заранее продуманная искусственная ситуация
 - в) пассивность испытуемого
 - г) совместная деятельность экспериментатора и испытуемого
27. Вид эксперимента, в ходе которого осуществляется активное становление изучаемого свойства, - это:
- а) полевой
 - б) лабораторный
 - в) констатирующий
 - г) формирующий
28. Высшая форма психического отражения, интегрирующая все другие формы отражения, свойственная только человеку - это:
- а) самосознание
 - б) сознание
 - в) память
 - г) рефлексия
29. Совокупность бессознательных механизмов, функцией которых является сохранение целостности и стабильности личности путем редукции отрицательных переживаний, негативных эмоциональных состояний в стрессогенных, конфликтных, фрустрирующих ситуациях, сопровождающихся чувством тревоги – это:
- а) невроз
 - б) механизмы психологической защиты
 - в) кинестезия
 - г) диспарантность
30. Деятельность человека, направленная на изменение и преобразование действительности ради удовлетворения своих потребностей, на создание материальных и духовных ценностей, называется:
- а) трудовой
 - б) учебной
 - в) предметной
 - г) ведущей

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Общение, что это такое?
2. Какова структура и средства общения?
3. Перечислите основные функции общения.
4. Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция)
5. Как нейтрализовать манипуляции в общении?
6. Перечислите приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
7. Каковы основные психологические приемы влияния (аттракция, имя,
8. «Зеркало отношения» на клиента?
9. Каковы основные виды делового общения?
10. Перечислите основные принципы речевого воздействия.
11. Каковы невербальные особенности в процессе делового общения?

12. В чем проявляется преимущество визуального контакта?
13. Как должны учитываться межнациональные различия в деловом общении?
14. Перечислите и дайте краткую характеристику основных стилей общения.
15. Что такое архетип?
16. Каковы основные психологические типы личности?
17. Дайте определение основных понятий этики делового общения: взаимодействие, коммуникация, конформизм, неконформизм, референтная группа, идентификация, рефлексия, стереотипы, вербальная и невербальная коммуникации, конфликт, этические нормы общения; национально - психологические типы;
18. Перечислите универсальные этические и психологические нормы и принципы.
19. Каковы особенности делового общения с иностранными партнерами.
20. Как классифицируются деловые переговоры по характеру?
21. Что необходимо сделать, чтобы правильно организовать деловые переговоры?
22. Какие методы используются для ведения деловых переговоров?
23. Какие способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений?
24. Что такое этикет делового человека?
25. Цель визитной карточки.
26. Назовите основные виды этикета?
27. Каким требованиям должен удовлетворять внешний облик делового человека, и каковы особенности внешнего облика деловой женщины?
28. Перечислите основные правила поведения в общественных местах.
29. Каковы требования к поведению на встречах, банкетах?
30. Что необходимо для создания деловой атмосферы в коллективе?
31. Правила конструктивной критики.
32. Документационное обеспечение делового общения, что это такое?
33. Каковы общие правила оформления документов?
34. Деловая переписка: письма, их виды?
35. Грифы ограничения. Дайте им краткую характеристику.
36. Порядок охраны документации с грифами ограничения.
37. Какие требования предъявляются сотрудникам, работающим с грифовой документацией?
38. Какие документы применяются при предупреждении и разрешении конфликтов?
 1. С целью успешного выполнения самостоятельной работы необходимо:
 2. Составить терминологический словарь по каждой из представленных тем.
 3. Выбрать три темы из предложенных (на выбор студента), внимательно их изучить. По первой теме составить тестовые задания (не менее 10 заданий, по 3-4 варианта ответов на задание и приложить ответы на задания); по второй теме составить кроссворд или чайнворд (не менее 7 слов); по третьей теме составить презентацию (5-7 слайдов).

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

| Баллы (рейтинговой оценки) | Оценка экзамена (стандартная) | Требования к знаниям |
|----------------------------|-------------------------------|--|
| 91-100 | отлично | Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций |
| 76-90 | хорошо | Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине |
| 61-75 | удовлетворительно | Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой |
| 0-40 | неудовлетворительно | Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине. |

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.

2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Установки и их влияние на контакт.
9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.
10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.
12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.
17. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
18. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
18. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
9. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
20. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
21. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
22. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.
23. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения.-М.: Инфра-М, 2013
2. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика.-СПб.: Питер, 2012
3. Кравцова Е.Е. Педагогика и психология. М.: Форум, 2013
4. Медведева Г.П. Деловая культура.-М.: Академия, 2011

5. Носс И.Н. Психодиагностика.-М.: Юрайт, 2013
6. Островский Э.В., Чернышова Л.И. Психология и педагогика.-М.: Инфра-М, 2013
7. Павелко Н.Н., Павлов С.О. Психология и педагогика.-М.: Кнорус, 2012

б) дополнительная литература

1. Базылевич Т.Ф. Психология высших достижений личности (психоакмеология): - ИНФРА-М, 2013-331 с.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра-М, 2013
3. Кравцова Е.Е. Педагогика и психология: -М.: Форум, 2013
4. Липский И.А. Социально-педагогическая деятельность в учреждениях социальной сферы: - М.: Магистр, 2012
5. Ушакова Н.В. Имиджелогия.-М.: Дашков и К, 2013

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

б) Интернет-ресурсы

1. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>
2. Образовательный ресурсный центр <http://www.ethicscenter.ru/>
3. Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>