

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б1. Б.16 Психология делового общения

### Общие сведения

1.	Кафедра	<i>Психологии</i>
2.	Направление подготовки	<i>43.03.02 Туризм профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"</i>
3.	Дисциплина (модуль)	<i>Б1.Б.16 Психологии делового общения</i>
4.	Тип заданий	Тесты, кейс, эссе
5.	Количество этапов формирования компетенций (ДЕ, разделов, тем и т.д.)	9

### Перечень компетенций

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ПК-3 - готовностью к реализации проектов в туристской индустрии;</li> <li>• ПК-5 - способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии;</li> <li>• ПК- 11 - способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникационных технологий</li> <li>• ПК- 13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.</li> </ul>
---

### Критерии и показатели оценивания компетенций

<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проекты в туристской индустрии;</li> <li>• расчет и анализ затрат деятельности предприятия туристской индустрии;</li> <li>• способы продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникационных технологий;</li> <li>• правила общения с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.</li> </ul>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - реализовывать проекты в туристской индустрии;</li> <li>• рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии;</li> <li>• продвигать и реализовывать туристские продукты с использованием информационных и коммуникационных технологий;</li> <li>• общаться с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.</li> </ul>
<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владения способами реализации проектов в туристской индустрии;</li> <li>• владения способами расчетов и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии;</li> <li>• владения способами продвижения и реализации туристских продуктов с использованием информационных и коммуникационных технологий;</li> <li>• делового общения с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.</li> </ul>

### Этапы формирования компетенций

1. Сущность психологии делового общения
2. Психология трудового коллектива

3. Имидж в деловом общении
4. Технология и этикет делового общения
5. Психологические аспекты переговорного процесса
6. Основы профессиональной конфликтологии
7. Психологические особенности публичного выступления
8. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности
9. Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики.

### Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«2» - 60 баллов и менее «3» - 61-80 баллов «4» - 81-90 баллов «5» - 91-100 баллов

#### Критерии и шкалы оценивания:

##### 1. Эссе (домашняя работа)

**«5» баллов** - Аргументированное эссе, в котором студент показал способность мыслить самостоятельно, логично, последовательно, объективно. Выполнено творчески, представляет интерес. Отражено мнение автора и его навык мыслить критически. Объем изложения - не менее 5 страниц. Представлено в установленные сроки.

**«4» балла** - Аргументированное эссе - логичное, последовательное, последовательное, объективное и полное раскрытие заданной темы. Выполнено творчески, представляет интерес. Отражено мнение автора. Но присутствуют некоторые недочеты (стилистические, орфографические ошибки, недостаточный объем). Представлено в установленные сроки.

**«3» балла** - Экспозиторное эссе, в котором студент продемонстрировал знание какого-либо явления или чьей-либо позиции через простое их описание. Изложение не содержит критического анализа, подтверждения или опровержения описываемой позиции, собственное мнение автора эссе отсутствует. Имеются недочеты (стилистические, орфографические ошибки, недостаточный объем). Нарушены сроки сдачи работы.

##### 2. Тест

% правильных ответов	Кол-во правильных ответов	Отметка
91-100	от 24 до 25	5
81-90	от 21 до 22	4
61-80	от 16 до 20	3
Менее 60	менее 15	2

##### 3. Кейс-задание

Баллы	Критерии оценивания
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>изложение материала логично, грамотно, без ошибок;</li> <li>свободное владение профессиональной терминологией;</li> <li>умение высказывать и обосновать свои суждения;</li> <li>студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы;</li> <li>студент организует связь теории с практикой.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;</li> <li>ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>студент излагает материал неполно, не последовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс;</li> <li>• в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса.</li> </ul>

### 1. Примерные темы для эссе:

- «О необходимости интерпретации невербальной информации в деловом общении», «Основные методы познания личности партнера»,
- «Коммуникативная агрессия и способы ее трансформации»,
- «Формулирование отказа в деловом общении»,
- «Функциональное значение деловых конфликтов» и др.

Студенты имеют право предложить свою тему эссе.

### 2. Примерные зачетные тестовые задания

#### *Психология делового общения*

#### 1 вариант

**1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:**

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

**2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:**

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

**3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:**

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

**4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:**

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

**5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:**

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

**6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:**

- а) общение

- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

**7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:**

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) компромисс

**8. К невербальным средствам общения относятся:**

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

**9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:**

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

**10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:**

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) фатический (конвенциональный)

**11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):**

- а) невербальная, вербальная
- б) диалогическая, монологическая, полилогическая
- в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
- г) авторитарная, демократическая, либеральная

**12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:**

- а) диалогический
- б) личностный
- в) фатический (конвенциональный)
- г) информационный

**13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:**

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

**14. Социальная перцепция включает в себя:**

- а) осознание поведения окружающих людей
- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
- в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

**15. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:**

- а) ритуальный
- б) конформистский
- в) альтруистический
- г) манипулятивный

**16. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения - это:**

- а) ритуальный стиль
- б) конформистский стиль
- в) альтруистический стиль
- г) манипулятивный стиль

**17. Группа, которая имеет официально заданную извне структуру - это:**

- а) условная
- б) реальная
- в) формальная
- г) неформальная

**18. Некритическое принятие человеком чужого мнения, податливость реальному или воображаемому давлению со стороны группы или лидера- это:**

- а) инфантилизм
- б) дезадаптация
- в) интеграция групповая
- г) конформизм

**19. К способам принятия группового решения не относится:**

- а) групповое интервью
- б) «мозговой штурм»
- в) групповая дискуссия
- г) огруппление мышления

**20. В какой из групп наиболее ярко проявляется такой вид конформизма как коллективистское самоопределение:**

- а) референтная
- б) диффузная
- в) высокоразвитая
- г) коллектив

**21. Технология регулирования конфликта, которая состоит в организации общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками, обеспечении эффективного общения, переговоров, это -**

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

**22. Стратегия переговоров, ориентированная на реализацию партнерского подхода и предполагающая стремление участников к позитивному взаимодействию, называется**

- а) конструктивные переговоры
- б) альтернативный переговоры
- в) «игра с нулевой суммой»
- г) позиционный торг

**23. Позитивная функция конфликта, обеспечивающая стабильность социальной системы, формирование и консолидацию групп, называется**

- а) интеграция
- б) активизация
- в) инновация

г) сигнальная

**24. Столкновение интересов и мнений, оценок, между представителями различных групп по поводу трудовых отношений (условий, содержания, организации труда и его оплаты) называется**

- а) организационный конфликт
- б) трудовой конфликт
- в) инновационный конфликт
- г) невротический конфликт

**25. Технология регулирования конфликта, которая состоит в решении кадровых вопросов, использовании методов поощрения и наказания, кадровых перестановках, это -**

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

**Ключ к тестовому заданию**  
**Психология делового общения**

№ п/п	1 вариант
1.	Б
2.	Г
3.	Б
4.	А
5.	В
6.	А
7.	Г
8.	Б
9.	А
10.	Г
11.	В
12.	Б
13.	А
14.	Б
15.	А
16.	А
17.	В
18.	Г
19.	Г
20.	Г
21.	Б
22.	А
23.	А
24.	Б
25.	Г

**3. Кейс-задание**

*Просим Вас высказать вашу точку зрения, отразить свой взгляд на следующую ситуацию, где вы являетесь главным действующим лицом. Опишите, как бы Вы действовали. Если можно, то приведите обоснование Ваших действий.*

**Задание.** На совещании в туристической фирме «Пегас» директор рассматривает вопрос о сокращении штатов. Ваша коллега, которая на пенсии, говорит, указывая на Вас: «Почему

меня? Она работает неэффективно, хуже меня, мне на нее жалуются клиенты».

### Перечень вопросов к экзамену

- 1) Понятие делового общения.
- 2) Формы и виды делового общения.
- 3) Особенности делового общения.
- 4) Общие принципы построения делового общения.
- 5) Деловая беседа как основная форма делового общения.
- 6) Психологические приемы влияния на партнера.
- 7) Понятия коллектив, группа.
- 8) Законы существования коллектива.
- 9) Стадии развития коллектива.
- 10) Жизненные циклы развития организации.
- 11) Понятие о корпоративной культуре организации.
- 12) Социально-психологические характеристики эффективного руководителя.
- 13) Особенности самопрезентации при деловом общении.
- 14) Значение технологии передачи информации.
- 15) Обмен деловой информацией.
- 16) Каналы восприятия информации.
- 17) Раппорт и подстройка.
- 18) Приемы управления вниманием.
- 19) Техника постановки вопросов. Искусство слушать.
- 20) Деловое общение по телефону.
- 21) Деловой этикет.
- 22) Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
- 23) Выслушивание партнера как психологический прием.
- 24) Техника и тактика аргументирования.
- 25) Формирование переговорного процесса.
- 26) Национальные стили ведения деловых переговоров.
- 27) Функциональное значение деловых конфликтов.
- 28) Причины деловых конфликтов.
- 29) Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
- 30) Модель делового конфликта.
- 31) Последствия делового конфликта.
- 32) Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия.
- 33) Психологические способы регуляции деловых конфликтов.
- 34) Переговоры в конфликтной ситуации.
- 35) Конфликтный человек в работающей команде.
- 36) Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов.
- 37) Правила поведения и общения в конфликтной ситуации.
- 38) История ораторского искусства.
- 39) Подготовка к выступлению.
- 40) Определение цели речи.
- 41) Планирование основной части речи и заключения.
- 42) Риторические приемы в публичном выступлении.
- 43) Понятие о профессиональном стрессе.
- 44) Стрессовые сценарии.
- 45) Раздражительность в деловом общении.
- 46) Коммуникативная агрессия.
- 47) Принцип справедливости в общении.
- 48) Формулирование отказа в деловом общении.
- 49) Манипулирование в деловом общении.

- 50) Стресс подчинения.
- 51) Понятия “спор”, “дискуссия”, “полемика”.
- 52) Классификация видов спора.
- 53) Культура спора.
- 54) Психологические приемы убеждения в споре.