

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Российский новый университет»  
Колледж**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ОП.08 Психология делового общения и конфликтология  
для специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
на базе среднего общего образования**

**Москва 2024**



**ПАСПОРТ  
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной дисциплине  
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология  
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
<p><i>уметь:</i> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли;</p> <p><i>знать:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; правила построения устных сообщений;</p>	<p><b>ОК 03</b> <b>ОК04</b> <b>ОК 05</b></p>	Тема 2. Коммуникативная функция общения.	2	Устный опрос. Решение ситуационных задач	Дифференцированный зачет
<p><i>уметь:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли;</p> <p><i>знать:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; особенности социального и культурного контекста; правила построения</p>	<p><b>ОК 03</b> <b>ОК04</b> <b>ОК 05</b></p>	Тема 4. Перцептивная функция общения	2	<p>Практическая работа №1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.</p> <p>Решение ситуационных задач</p>	Дифференцированный зачет

устных сообщений; <i>уметь:</i> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; <i>знать:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; правила построения устных сообщений;	<b>ОК 03</b> <b>ОК04</b> <b>ОК 05</b>	Тема 5. Средства общения	2	Устный опрос. Решение ситуационных задач	Дифференцированный зачет
<i>уметь:</i> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; <i>знать:</i> психологические особенности личности; правила построения устных сообщений;	<b>ОК 03</b> <b>ОК04</b> <b>ОК 05</b>	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	2	Устный опрос. Практическая работа № 2. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.	Дифференцированный зачет
<i>уметь:</i> взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; <i>знать:</i> психологические особенности личности; правила построения устных сообщений;	<b>ОК 03</b> <b>ОК04</b> <b>ОК 05</b>	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	3	Способы управления конфликтами.  Ситуационная задача Практическая работа № 3. Способы управления конфликтами. Практическая работа № 4. Формирование навыков ведения переговоров.  Деловая игра	Дифференцированный зачет

### Критерии оценки:

- оценка – 5 («отлично») ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специально-

сти, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

## **Тема 2. Коммуникативная функция общения.**

**Цель комбинированного занятия:** закрепление знаний о коммуникативной функции общения

**Задачи комбинированного занятия:** овладение обучающимися общими компетенциями: ОК 01, ОК02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 2.6.

### **Вопросы для устного опроса:**

- Что называется коммуникацией?
- Назовите участников коммуникативного процесса.
- Какими способами может быть передана информация?
- С помощью чего кодируется сообщение?
- Из каких этапов состоит коммуникационный процесс?
- Что нужно сделать получателю для понимания принятого сообщения?
- Что называется сообщением?
- Какие ограничения предохраняют людей от переизбытка информации?
- Как оценить результативность коммуникационного процесса?
- Что называется каналом информации?

**Задача 1. Оцените коммуникационное поведение врача. Появился барьер в общении между ним и его больной? Каков прогноз отношений «Врач-пациент»?**

- Пациентка: Доктор, здравствуйте, я хотела бы узнать, насколько серьезно то, что у меня нашли сахарный диабет
- Врач: О, это совершенно не страшно, не стоит волноваться из-за таких пустяков, сейчас полмира болеет диабетом

- Пациентка: Но я читала...
- Врач: Не стоит читать всякую ерунду. Слушайте только врачей и тогда не будете так бояться!

**Задача 2.** Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником?

Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга заинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно непонятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

- Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

**Вопросы для анализа ситуации:**

- Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
- Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
- Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
- Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

## **Тема 4. Перцептивная функция общения.**

### **Практическая работа №1.**

#### **Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении**

**Продолжительность 2 часа.**

**Цель практической работы:** диагностика сенсорных каналов.

**Задачи комбинированного занятия:** овладение обучающимися общими компетенциями: ОК 01, ОК02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 2.6.

**Перечень основных терминов:** сенсорный канал, аудиал, визуал, кинестетик, общение.

**Комплексно-методическое оснащение:** методические указания к практической работе, бланки с диагностическими методиками.

#### **Задание 1**

**Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева. (Методика ведущий канал восприятия)**

**Инструкция к тесту.** Прочитайте предлагаемые утверждения. Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если не согласны.

**Тестовый материал (вопросы).**

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.

35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

**Ключ к тесту.**

- Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
- Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

**Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):**

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

**Интерпретация результатов.**

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+" ). Это Ваш тип ведущей модальности. Это ваш главный тип восприятия.

**Визуал.** Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видел этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметил прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

**Кинестетик.** Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

**Аудиал.** «Не понимаю что мне говоришь», «это известие для меня...», «не выношу таких громких мелодий» – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

### **Задание 2**

Продумать и провести презентацию любого товара для человека с ведущим аудиальным каналом восприятия.

### **Задание 3**

Продумать и провести презентацию любого товара для человека с ведущим визуальным каналом восприятия.

### **Задание 4**

Продумать и провести презентацию любого товара для человека с ведущим кинестетическим каналом восприятия.

### **Критерии оценки:**

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

## **Тема 5. Средства общения**

**Цель комбинированного занятия:** закрепление знаний о средствах общения.

**Задачи комбинированного занятия:** овладение обучающимися общими компетенциями: ОК 01, ОК02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 2.6.

### **Вопросы для устного опроса:**

1. Назовите средства общения.
2. Что такое вербальная коммуникация?

3. Что такое невербальная коммуникация?
4. Какие элементы включает модель вербального коммуникативного процесса?
5. Назовите виды речевых актов.
6. Назовите типы вопросов.
7. Назовите виды невербальных коммуникаций.
8. Назовите дистанции общения.
9. Когда используется публичная дистанция общения?
10. Что такое визуальный контакт?

**Задача 1.** Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

**Задача 2.** Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

### **Критерии оценки:**

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

## **Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении**

**Цель комбинированного занятия:** закрепление знаний о роли и ролевых ожиданиях в общении.

**Задачи комбинированного занятия:** овладение обучающимися общими компетенциями: ОК 01, ОК02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 2.6.

### **Вопросы для устного опроса:**

1. Что понимается под понятием роль?
2. Сколько ролей может выполнять один и тот же человек?
3. Что такое ролевые конфликты?
4. Что такое ролевые ожидания?
5. Опишите процесс обучения ролям.

6. Назовите базовые характеристики социальных ролей.
7. Охарактеризуйте ритуальный стиль общения.
8. Охарактеризуйте манипулятивное общение.
9. Охарактеризуйте гуманистическое общение.
10. Какой основной механизм воздействия при гуманистическом общении?

**Критерии оценки:**

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

**Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.**

**Практическая работа № 2.**

**Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.**

**Продолжительность 2 часа.**

**Цель практической работы:** изучение способов управления конфликтами.

**Задачи комбинированного занятия:** овладение обучающимися общими компетенциями: ОК 01, ОК02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 2.6.

**Перечень основных терминов:** конфликт, конструктивное общение, способы управления конфликтами.

**Комплексно-методическое оснащение:** методические указания к практической работе, компьютера для создания презентации.

**Критерии оценки:**

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

## **Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.**

### **Практическая работа № 3. Способы управления конфликтами**

**Продолжительность 2 часа.**

**Цель практической работы:** изучение способов управления конфликтами.

**Задачи комбинированного занятия:** овладение обучающимися общими компетенциями: ОК 01, ОК02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 2.6.

**Перечень основных терминов:** конфликт, конструктивное общение, способы управления конфликтами.

**Комплексно-методическое оснащение:** методические указания к практической работе, бланки с диагностическими методиками.

#### **Задание 1.**

**Тест: Ваш способ реагирования в конфликте (Кеннет У.Томас).**

**Инструкция к тесту.** Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. По 12 суждениям из 30 пар выявляется пять возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.

Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

#### **Тестовый материал (вопросы).**

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;

б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;

б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;

б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;  
б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;  
б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;  
б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;  
б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;  
б) Отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;  
б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;  
б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;  
б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;  
б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;  
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Предлагаю среднюю позицию;  
б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Стараюсь не задеть чувств другого;  
б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

#### **Интерпретация результатов.**

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

**Стиль приспособления** актуален в случае, когда результат по во-просу весьма значим для одной стороны конфликта и незначителен для другой, при этом другая сторона жертвует своими интересами в пользу первой стороны.

Использование данного стиля оправдано в следующих ситуациях:

- более значимым является спокойствие и психологический комфорт;
- происходящее не значимо для конкретного сотрудника;
- лучше сохранить добрые отношения;
- сотрудник осознает, что правда на его стороне, поэтому смысла конфликтовать нет;
- шансов победить у такого сотрудника мало.

**Стиль компромисса** состоит в том, что оппоненты имеют желание урегулировать разногласия на основе взаимных договоренностей.

Такой подход возможен в ситуациях, когда:

- обе стороны имеют одинаковые возможности;
- сторону устраивает такое решение;
- при возможности все потерять, лучше что-то получить от оппонента.

**Стиль сотрудничества** самый сложный, так как он требует продолжительной работы по выработке взаимовыгодного решения.

Он незаменим в ситуациях, когда:

- нужно найти решение, но стороны не идут на компромисс;
- оппоненты готовы участвовать в диалоге.

**Стиль конкуренции** или соперничества возможен, если один из участников конфликта обладает соответствующим авторитетом, полномочиями и не заинтересован в сотрудничестве с другой стороной.

Его используют, если:

- имеющееся решение наиболее соответствует конкретной ситуации;
- выбор вариантов решений ограничен, и терять сотруднику нечего;
- взаимодействие происходит с сотрудниками, предпочитающими авторитарный стиль управления.

**Стиль избегания** или игнорирования используется, когда проблема не важна для вас.

Стиль уклонения применим в ситуациях, когда:

- нет желания тратить силы на поиск решения конфликта;
- сотруднику известно, что у него в данный момент нет возможности урегулировать вопрос в свою пользу.

## Задание 2

Заполнить таблицу «Методы управления конфликтом»

Метод управления конфликтом	Область воздействия	Способ воздействия	Ситуации применения
Внутриличностный			
Структурный			
Межличностный			
Переговоры			
Ответные агрессивные действия			

## Задание 3

Описать алгоритм воздействия на конфликтную ситуацию

### Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

## Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов

### Практическая работа № 4.

#### Формирование навыков ведения переговоров

**Продолжительность 2 часа.**

**Цель практической работы:** формирование навыков ведения переговоров.

**Задачи комбинированного занятия:** овладение обучающимися общими компетенциями: ОК 01, ОК02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 2.6.

**Перечень основных терминов:** конфликт, конструктивное общение, способы управления конфликтами.

**Комплексно-методическое оснащение:** методические указания к практической работе, бланки с заданиями.

### **Задание 1. Заполнить таблицу «Стадии переговоров»**

Стадии переговоров	Этапы
1. Подготовка переговоров	
2. Процесс переговоров	
3. Достижение согласия	

**Задание 2.** Описать личные качества, которыми должны обладать участники переговорного процесса.

**Задание 3.** Описать основные тактические приемы ведения переговоров.

### **Задание 4. Деловая игра «Переговоры»**

Участники разбиваются на две команды.

#### **Команда 1. «Людочка»**

**Вводные данные:** вы зарабатываете на жизнь в качестве домработницы у нескольких клиентов, обычно вы делаете уборку в квартире, моете посуду, гладите белье и готовите еду. Для выполнения каждого пункта из этих обязанностей вы прилагаете одинаковые усилия, оцениваете вы свою работу, исходя из количества времени потраченного на нее, соответственно платят вам за час. Вы качественно выполняете взятые на себя обязанности, не тянете волынку, чтобы потратить побольше времени, а сделать поменьше работы. У вас есть клиентка Маргарита Павловна. Она работает на должности коммерческого директора в одной международной компании. С ее стороны общение происходит довольно жестко, иногда даже слишком.

Работаете у нее вы уже более 2 лет, она ваш самый старый клиент. Оплату вы от нее получаете вовремя, кроме этого она еще дарит вам подарки на новый год и 8 марта. Посещаете вы ее квартиру раз в неделю, для выполнения всех ее задач у вас уходит 2 часа, за один час вы берете 300 рублей.

Вас все устраивает, кроме оплаты, ведь она ни разу не пересматривалась с начала работы. Вы понимаете, что за это время инфляция составила 20%, а стоимость проезда увеличилась на 30%. У других клиентов вы получаете в два раза больше. Хотя вы и испытываете легкий страх перед Маргаритой Павловной вы твердо решили обсудить с ней поднятие стоимости часа вашего работы до 500 рублей или как минимум до 400. Вы также хотите обсудить компенсацию вашего проезда, потому что так делают другие клиенты, оплату отпускных (минимально за 2 недели в год) и возможность звонить по меж городу с ее телефона.

**Задание для команды:** провести переговоры с Маргаритой Павловной от имени Людочки. Залогом успеха во время переговоров должно стать ваше общение с ней на равных, несмотря на разницу в социальном статусе.

## **Команда 2. «Маргарита Павловна».**

**Вводные данные:** вы работаете около 10 лет в большой компании на позиции коммерческого директора. Стиль общения, как с коллегами, так и с партнерами у вас жесткий. Подчиненные должны точно и качественно исполнять поставленные перед ними планы. Вашу квартиру убирает домработница Людочка, она получает согласно вашей договоренности 300 руб. за час. Работает она у вас третий год, платите вы ей вовремя, также дарите подарки. У вас в принципе не было повода быть недовольной ее работой, но в последнее время вы замечаете, что качество ее работы снизилось: замечаете пыль на подоконнике или соринки на ковре. У ваших хороших знакомых тоже есть домработница. За те же деньги кроме уборки она еще гладит вещи и моет посуду.

Вы приняли решение о том, что укажете Людочке на недостатки в ее работе и договоритесь с ней о расширении ее круга обязанностей. Кроме уборки вы хотите, чтобы она занималась мытьем посуды и глажкой белья. Было бы хорошо, если бы она успевала это делать за те же 2 часа, что и раньше. Помимо этого, вы хотите договориться о том, чтобы она расчесывала вашу собаку и забирала ваши вещи из химчистки. По вашему мнению 30 минут будет достаточно.

**Задание для команды:** провести переговоры с Людочкой от имени Маргариты Павловны, учитывая то, что она общается жестко и резко, а от подчиненных требует точно и своевременно выполнять задания.

### **Критерии оценки:**

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специ-

альности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

1. Роль общения в профессиональной деятельности
2. Понятие «Психология общения», взаимосвязь общения и деятельности
3. Виды и функции общения
4. Структура общения
5. Общение в системе общественных и межличностных отношений
6. Общение как обмен информацией
7. Коммуникативные барьеры
8. Технологии обратной связи в говорении и слушании
9. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия
10. Структура, виды и динамика партнерских отношений
11. Правила корпоративного поведения в команде
12. Общение как восприятие людьми друг друга
13. Механизмы взаимопонимания в общении
14. Вербальная и невербальная коммуникация
15. Понятие эффективного слушания. Виды слушания
16. Понятие социальной роли
17. Виды и характеристики социальных ролей
18. Понятие конфликта, его виды
19. Стадии протекания конфликта. Причины его возникновения
20. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами