ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся заочной формы обучения по дисциплине

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы: Туризм
Форма промежуточной аттестации: зачет

Дисциплина: Психология делового общения

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

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Психология делового общения» у обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль): «Туризм», оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы:

ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 1).

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 1 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ИДК-ПК-3 Формирует туристский продукт и организует его продажу, в т.ч. на основе современных информационно коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	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; Уметь: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; Владеть навыками использования психолого-коммуникативных технологий при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии).
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИДК-ПК-4 Организует процессы обслуживания потребителей с учетом нормативно-правовых актов на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг, применяя клиентоориентированные технологии турист-	Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды. Уметь: устанавливать деловые контакты с учетом осо-

	ского обслуживания.	бенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами; Владеть навыками использования психологически обоснованных клиенториентированных методов взаимодействия с потребителями, партнерами и сотрудниками

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний теоретических основ функционирования системы управления, отдельных их сфер и звеньев, владеет некоторыми умениями анализа системы управления, что позволит ему в дальнейшем развить психолого-коммуникативные практические умения в сфере туризма и гостеприимства.	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание теоретических положений психолого-коммуникативной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, практические умения и навыки анализа и исследований на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свиде-	Продвинутый

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
тельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области деловых коммуникаций, необходимые для решения конкретных задач, связанных с функционированием организации; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, содержащейся в плановых документах и отчетности организаций различных правовых форм, публично-правовых образований, а также использования полученных сведений для принятия управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства. Студент способен систематизировать и обобщать информацию по деловым коммуникациям, обосновывать выбор метода управления для решения задач в сфере туризма и гостеприимства.	

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Задание 1. Составьте семантическую карту по теме «Общение как вид деятельности».

Задание 2. Составьте семантическую карту по теме «Общение как коммуникация».

Задание 3. Составьте семантическую карту по теме «Общение как восприятие человека человеком».

Задание 4. Составьте семантическую карту по теме «Общение как интеракция».

Задание 5. Составьте семантическую карту по теме «Вербальные и невербальные средства общения».

Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации):

Задание 1. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

1. Гроза
2. Гололед
3. Устройство на работу

Задание 2. Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.

Задание 3. Выразите мысль без канцеляризмов: Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.

Задание 4. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 5. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 6. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 7. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 8. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 9. Жильцы подъезда многоэтажного дома решили установить домофон. На момент принятия решения все без исключения жильцы были согласны с ним. Когда пришло время собирать деньги, одна из семей отказалась их сдавать, объяснив, что у них изменилась финансовая ситуация. Соседи несколько раз обращались к ним и готовы были даже дать деньги в долг, но семья наотрез отказалась платить. От домофона пришлось отказаться. С этого момента конфликт стал разрастаться. Семью обвинили в грязи в подъезде, угрожали. Отношения стали очень накаленными. Какие пути решения конфликта?

Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Практическая ситуация 1. Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки

выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Практическая ситуация 2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных

и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Практическая ситуация 3. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Примерный перечень заданий для контрольных работ:

Контрольная работа №1.

1. Раскройте особенности социального подхода в теории конфликта
2. Перечислите функции конфликта
3. Рассмотрите теорию трансактного анализа Э. Берна
4. Назовите особенности и виды внутриличностных конфликтов
5. Опишите конфликт из вашей служебной деятельности и проанализируйте его по плану:

1) вид конфликта;
2) структура конфликта;
3) стратегия поведения в конфликте;
4) формула конфликта;
5) способ разрешения конфликта

Контрольная работа № 2.

Алгоритм разрешения начинается с выявления формулы конфликта:

Конфликт= Участники к-та+ Объект к-та + Конфлик. ситуация+ Инцидент

Далее необходимо:

1. Определить тип конфликта и понять на какой стадии развития конфликтной ситуации он находится.
2. Установить действительных и косвенных участников конфликтной ситуации.
3. Изучить (насколько это возможно) их мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность.
4. Изучить существовавшие ранее до конфликта отношения участников.
5. Определить истинную причину возникновения конфликта.
6. Изучить намерения, представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.
7. Выявить отношения к конфликту лиц, не участвующих в данной конфликтной ситуации.
8. Определить и применить способы разрешения данной конфликтной ситуации, которые были бы:

А) адекватны характеру причин;

Б) учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт;

В) носили бы конструктивный характер;

Г) соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и развитию коллектива.

Примерный перечень заданий для работы в малых (микро-) группах:

Задание 1. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 3. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 4. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 5. Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

Задание 6. Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны.

Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника.

Вторая часть упражнения. Обсуждайте тему, где вы были согласны с партнером, но подстройки быть не должно, проследите за этим.

Задание 7. Проиграть ситуацию по ролям. Какими способами можно урегулировать конфликт? Чьи интересы затронуты в конфликте? Как можно было решить ситуацию на этапе появления конфликтогена?

Ситуация 1. К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу…»

Ситуация 2. Молодой специалист устроился на работу в университет учебным мастером на 0,5 ставки и ассистентом на 1 ставку. С заведующим кафедрой они заполнили листы приема на мастера и ассистента, а также остальные сопутствующие документы. В отделе кадров было несколько специалистов, и каждый отвечал за своё подразделение ВУЗа. Когда Специалист принес документы для трудоустройства – нужного Сотрудника отдела кадров, отвечающего за факультет, не было и Второй сотрудник отдела кадров, проверив документы заверил, что все бумаги заполнены верно, а также пообещал всё передать ответственному сотруднику, убедив Специалиста что возвращаться в отдел кадров не нужно (отдел кадров находится в другом районе города). В день получения заработной платы заведующему кафедрой принесли расчетные листы на персонал, и он был удивлён, что начисления новому работнику значительно меньше, чем он пообещал Специалисту при трудоустройстве. Позвонив в отдел кадров, он выяснил, что на ассистента нет листа приёма на работу, хотя остальные сопутствующие документы на эту должность присутствуют.

Роли и интересы:

1. Сотрудник отдела кадров — отыскать или сделать новый лист приёма, т. к. его отсутствие является серьёзным нарушением. Не может никого трудоустроить задним числом.

2. Второй сотрудник отдела кадров — не брать на себя вину по поводу пропажи бумаги, ведь он и так оказал коллеге услугу, выполнив его работу по приёму документов.

3. Заведующий кафедрой — не хочет тратить время и силы на создание повторного документа, т. к. он подписывается ректором ВУЗа и придется объяснять всю ситуацию. Хочет, чтобы отдел кадров сам решил эту проблему.

4. Молодой специалист — не хочет начинать свою работу на новом месте с конфликтов. Хочет получить недостающую заработную плату.

Ситуация 3. В производственно-коммерческой фирме на одинаковых должностях работали две женщины одного возраста – Алла и Татьяна. Стаж работы и уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высоко оплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности, у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с данным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт 8 затрагивал и бытовые области – внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не участвовал в конфликте, но ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия. К какому типу относится данный конфликт? Какие шаги и кто может принять для его разрешения?

Ситуация 4. В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится ис-

пользовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре. Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта?

Ситуация 5. Конфликт разгорелся в садовом товариществе, которое было образовано пять лет назад на месте торфоболота. За это время примерно две трети (Большинство) членов товарищества обработали землю, разбили огороды, насадили плодовые деревья. Оставшаяся треть (Меньшинство) не обработала землю, хотя и исправно платит членские взносы. Большинство требует исключить Меньшинство из членов кооператива, мотивируя это тем, что с их земель на обработанные участки распространяются сорняки и по уставу товарищества человек, не обработавший землю в течение двух лет, лишается права быть членом кооператива. Меньшинство против исключения, объясняя это тем, что они исправно платят членские взносы и имеют сертификаты на владение землей. Руководство кооператива не настаивает на исключении, поскольку сейчас трудно найти новых желающих взять землю и количество взносов после исключения Меньшинства резко сократится. Но вслух руководство кооператива свое мнение не высказывает, поскольку оно идет вразрез с уставом товарищества. Наиболее активные члены Большинства не ограничиваются выяснением отношений на собраниях, а обещают подать в суд и на Меньшинство, и на руководство кооператива. Какие должны быть действия руководства для урегулирования конфликта?

Примерные темы (вопросы) докладов на коллоквиуме:

1. Эффекты социального познания (ореола, новизны, первичности, прайминга, сохранения и др.).
2. Самооценка и ее влияние на межличностные отношения
3. Психология формирования имиджа квалифицированного специалиста
4. Роль общения в социализации индивида
5. Трансактный анализ Э. Берна. Виды трансакции
6. Общение и общество
7. Интерес, как мотивация общения
8. Невербальные средства общения
9. Психологические особенности интернет-коммуникаций
10. Межличностная аттракция
11. Теория каузальной атрибуции
12. Культуральные особенности ведения переговоров
13. Социальный стереотип, предубеждения и дискриминация
14. Методы психологическое воздействия во время дискуссии
15. Виды групп. Групповые процессы

Примерные вопросы для подготовки к семинарским занятиям:

Тема 1. Основные психологические подходы к пониманию и интерпретации конфликтов

1. Что такое предмет конфликта?
2. Что такое мотивы конфликта?
3. Что такое позиции конфликтующих сторон?
4. Расскажите о классификации конфликтующих сторон.
5. Какие вы знаете объяснения конфликтов?
6. Расскажите об основных психологических подходах к пониманию интерпретации конфликтов.

Тема 3. Методологические основы конфликтологии

1. Этапы переговорного процесса.
2. Основные модели поведения в переговорном процессе.
3. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
4. Внутриличнстные конфликты и суицидальное поведение.
5. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.

Примерный перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола:

1. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
2. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
3. Сущность манипулятивного поведения.

Примерный перечень заданий для терминологического диктанта:

… - способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.

… общение - словесное, речевое общение.

… - целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения.

… - взгляд, его направление, частота контакта глаз.

… - целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально- волевое воздействие.

… - особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

… - форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участников психических состояний собеседников и их интересов.

… - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.

… - один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.

… - внешнее отражение человеческого образа, наглядно- выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.

… - в широком смысле - обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. К. в деятельностном подходе - совместная деятельность участников коммуникации (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

… - высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

… - это система ценностей, регулирующая этические отношения в данной организации.

… - процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

… - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения.

… - постижение и реконструкция смыслового содержания явлений исторической, социальной, культурной и природной реальности. П. - универсальная форма освоения действительности.

… - подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.

… - осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.

… - процесс восприятия информации.

… - варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.

… - способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

… - реакция человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний.

… - установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например, дипломатический этикет.

4.Задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Уровень освоения компетенции: «Знать»

1. Психология общения как наука
2. Методология психологии общения
3. Методы психологии общения
4. Связь психологии общения с другими науками о человеке
5. Общение и коммуникация: сходство и отличие
6. Классификация форм общения в психологии
7. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке
8. Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека, их место в процессах общения
9. Представления о личности и ее свойствах, роль социальной среды и общения в процессе ее формирования
10. Взаимосвязь общения и деятельности
11. Общение – основа человеческого бытия
12. Категории «общение» и «деятельность» в психологии
13. Коммуникативные способности – важное условие профессиональной деятельности менеджера
14. Общение как обмен информацией
15. Общение как межличностное взаимодействие
16. Деловое общение
17. Формы общения
18. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое
19. Цели общения
20. Уровни общения
21. Структура общения
22. Функции общения
23. Виды общения
24. Роли и ролевые ожидания в общении
25. Социальная роль, виды социальных ролей
26. Виды социальных взаимодействий
27. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии, их преодоление
28. Механизмы взаимопонимания в общении
29. Идентификация
30. Эмпатия
31. Рефлексия
32. Аттракция
33. Техники и приемы общения
34. Этические принципы общения менеджера
35. Социальная перцепция
36. Определение, виды, функции конфликтов.
37. Типологии конфликтов в различных направлениях науки.
38. Стереотипы конфликтности (обыденные представления о конфликтах и стереотипы поведения в проблемных ситуациях).
39. Динамика конфликта: характеристика его этапов.

40. Предконфликтная ситуация: сущность, признаки, варианты исхода.

41. Эскалация конфликта: сущность, признаки, модели развития.

42. Способы завершения и разрешения конфликтов.

43. Особенности трудовых конфликтов: сущность, типология, формы проявления.

44. Особенности политических конфликтов: сущность, типология, формы проявления.

45. Особенности семейных конфликтов: сущность, типология, формы проявления.

46. Причины и последствия внутриличностных конфликтов.

47. Конфликтоменеджмент как направление в конфликтологии.

Уровень осовения компетенции: «Уметь»

1. Предконфликтная ситуация – это:

А. использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;

Б. нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;

В. действие, которое направлено против кого-либо другого.

2. Стимулирование конфликта предполагает:

А. целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;

Б. умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;

В. настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

А. действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;

Б. наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;

В. мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

4. К этапам конфликта относятся:

А. возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;

Б. инцидент, эскалация, примирение.

В. предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;

5. Компромисс невозможен в конфликте:

А. интересов;

Б. ценностей;

В. ресурсов.

6. Предметом конфликтологии являются:

А. причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;

Б. закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;

В. предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

А. социологии и психологии;

Б. философии и политологии;

В. педагогики и культурологии.

8. Инцидент в конфликтологии – это:

А. истинная причина возникновения непримиримых противоречий;

Б. формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;

В. отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

9. Объектом конфликтологии является:

А. межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;

Б. политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

В. социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;

10. Основоположником американской конфликтологии считается:

А. Л. Козер;

Б. К. Боулдинг;

В. Э. Берн.

11. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

А. появлением конфликтологических теорий и частных концепций;

Б. формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;

В. изучением конфликта как самостоятельного явления.

12. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

А. профилактическая;

Б. сигнальная;

В. информационная;

13. Что такое толерантность?

А. Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;

Б. Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;

В. Недобросовестное использование открытой информации.

14. Конфликт – это…

А. столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.

Б. это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.

В. процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

15. По сфере проявления конфликты бывают:

А. конструктивные, деструктивные

Б. социальные, экономические, политические, духовно-идеалогические

В. слабые, средние, сильные

16. Под глобальными конфликтами понимают:

А. конфликты между регионами

Б. конфликты, связанны с природными катастрофами

В. конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

17. … - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

А. групповой конфликт

Б. межличностный конфликт

В. межгрупповой конфликт

18. Внутриличностный конфликт – это …

А. это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Б. это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

В. возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

19. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

А. экономические, социальные, культурные

Б. слабые, средние, сильные

В. внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

20. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это…

А. межличностный конфликт

Б. внутриличностный конфликт

В. межгрупповой конфликт

21. По способам разрешения конфликты бывают:

А. разрушительные, компромиссные, кооперативные

Б. пассивные, активные

В. силовые, мирные

22. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

А. межличностный конфликт

Б. внутригрупповой конфликт

В. внутриличностный конфликт

23. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

А. локальный конфликт

Б. эмоциональный конфликт

В. административный конфликт

24. Самый популярный прием поддержания беседы по Шейнову В.П.

a. Поведенческие метки согласия или нейтрального восприятия
b. Комментарии чувств
c. Вопросы к собеседнику
d. Активное слушание

25. Манипуляция "Хочу с вами посоветоваться" в адрес руководителя подразумевает

a. Перекладывание решение задачи на руководителя
b. Попытку обезопасить себя от последствий ("Я сделал, как вы сказали")
c. Перекладывание ответственности за принятие решение на руководителя
d. Желание выразить свое почтение к руководителю

26. Для успешного установления контакта следует

a. Унижаться и выражать свое раболепие

b. Решать все вопросы за одну сессию переговоров
c. Интересоваться целю оппонента
d. Заявить о своей доминирующей позиции

27. Эмпатия - это

a. Фаза контраргументации в Британской системе парламентских дебатов
b. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека
c. Антоним к слову "Симпатия"
d. Патологическая неспособность к установлению контакта

28. Компромисс - это

a. Коммунистическая промышленная миссия
b. Песня группы Би-2
c. Решение конфликта по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований.
d. Полное удовлетворение одного из оппонентов в ущерб другому

Уровень освоения компетенции: «Владеть навыками»

1. Что представляет собой авторитет?

А. Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
Б. Субъект, который отличается особенно активными действиями;
В. Человек, для которого интересы других выше собственных.

2. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

А. блефом;
Б. бойкотом;
В. бунтом.

3. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

А. беседа;
Б. дебаты;
В. декларация.

4. Замораживание конфликта предполагает:

А. изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
Б. запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.
В. его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;

5. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?

А. Избегание;
Б. Денонсация;
В. Медиация.

6. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

А. Межгрупповой;
Б. Политический.
В. Горизонтальный;

7. Кризис в конфликтологии представляет собой:

А. состояние эмоциональной разрядки;

Б. точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;

В. неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

8. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

А. маргиналом;

Б. еретиком;

В. медиатором.

9. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:

А. месть;

Б. насилие;

В. моббинг.

10. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

А. обращение за помощью третьей стороны;

Б. обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

В. выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;

11. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

А. месть;

Б. прессинг;

В. манипуляция.

12. Ренегат представляет собой человека, который:

А. имеет завышенный уровень притязаний;

Б. выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

В. после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;

13. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:

А. стереотипом;

Б. паритетом;

В. макетом.

14. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

А. расширенный

Б. масштабный

В. мультиполярный

15. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

А. митинг

Б. совещание

В. заседание

16. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

А. классовые

Б. межгосударственные

В. межличностные

17. По силе воздействия конфликты бывают:

А. затяжные, постоянные

Б. сильные, слабые

В. деструктивные, конструктивные

18. Две основные функции конфликта:

А. функция социализации, защитная функция

Б. конструктивная функция, деструктивная функция

В. регулятивная функция, интегративная функция

19. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

А. противоречие

Б. коллективный трудовой спор

В. межличностный конфликт

20. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

А. деструктивная модель поведения

Б. продуктивная модель поведения

В. конформистская модель поведения

21. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

А. принятие соглашения

Б. разрешение конфликта

В. уклонение

22. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.

А. правовой конфликт

Б. классовый конфликт

В. социальный конфликт

23. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.

А. конфликтоген

Б. конфликтная ситуация

В. спор

24. Для получения новой уступки Вы заявляете об ограничении своих полномочий на принятие решения в том виде, в каком оно подготовлено, и о том, что этот вопрос нуждается в дополнительном согласовании с вышестоящими инстанциями. Данный прием рассчитан на то, что противник не может ждать и готов пойти на новые уступки, лишь бы соглашение было заключено сейчас - это

a. "Визирование"
b. Метод отсрочки
c. Цитирование авторитетов
d. Метод бутерброда

25. "Выдергивание» отдельных фраз из выступления, их изоляция и преподнесение в урезанном виде с тем, чтобы они имели противоположное значение -

a. Метод бутерброда
b. Метод контрформы
c. Прием извращения
d. Техника изоляции

26. Выдвижение предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения.

a. Техника изоляции
b. Метод бутерброда
c. Метод ультиматума
d. Метод "пропускного режима"

27. При личном общении первое впечатление о человеке, как правило, складывается в течение первых

a. 15 секунд
b. 30-40 секунд
c. 5 минут
d. 30 минут

28. Кажется, что договорились, но в конце одна из сторон добавляет незначительные элементы в соглашение.

a. Метод бутерброда
b. Дополнение при фиксации результатов
c. Составление заключений
d. Метод "Да, но..."

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Уметь

№ вопроса	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
Ответ	Б	А	А	В	Б	Б	А	В	В	А

№ вопроса	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*	*19*	*20*
Ответ	Б	В	А	А	Б	В	Б	Б	В	Б

№ вопроса	*21*	*22*	*23*	*24*	*25*	*26*	*27*	*28*
Ответ	А	Б	А	С	С	С	В	С

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Владеть навыками

№ вопроса	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
Ответ	А	Б	Б	В	А	В	Б	А	А	В

№ вопроса	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*	*19*	*20*
Ответ	Б	В	А	В	А	Б	Б	Б	Б	В

№ вопроса	*21*	*22*	*23*	*24*	*25*	*26*	*27*	*28*
Ответ	Б	А	А	А	D	D	В	В

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 3).

Таблица 3 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое	Словесное	Описание

выражение	выражение	
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.