

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**ФТД.02 Практикум "Школа общения"**

43.03.01 Сервис

Организация логистической деятельности

бакалавр

очная

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2 Способен понимать процессы логистической деятельности, организовывать внешнеэкономическую логистическую деятельность	ПК-2.2 Владеет современным и логистически программами и системами управления логистической деятельностью, в том числе внешнеэкономической	<b>знает</b> психологических особенностей людей в процессе делового общения
		<b>умеет</b> устанавливать деловые связи с под-рядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающихся организации транспортно-логистического процесса
		<b>владеет навыками</b> установления деловых связей с подрядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающихся организации транспортно-логистического процесса
ПК-2 Способен понимать процессы логистической деятельности, организовывать внешнеэкономическую логистическую деятельность	ПК-2.3 Организует процессы разработки и внедрения логистических стратегий согласно целям компании	<b>знает</b> особенностей разработки и внедрения документационного обеспечения транспортно-логистических услуг людей в процессе делового общения
		<b>умеет</b> в области разработки и внедрения документационного обеспечения транспортно-логистических услуг людей в процессе делового общения
		<b>владеет навыками</b> установления деловых связей с подрядчиками и внедрения документационного обеспечения транспортно-логистических услуг людей в процессе делового общения
ПК-3 Способен осуществлять организацию работы и процессов улучшения качества транспортно-логистической деятельности	ПК-3.2 Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса, устанавливает деловые связи и взаимодействия с участниками транспортно-логистической деятельности	<b>знает</b> психологических особенностей людей в процессе делового общения и управления качеством транспортно-логистического сервиса
		<b>умеет</b> устанавливать деловые связи с под-рядчиками, поставщиками и клиентам на основе взаимодействия с заинтересованными сторонами
		<b>владеет навыками</b> установления деловых связей и осуществление управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной	УК-4.1 Демонстрирует умение	<b>знает</b> Особенностей ведения деловых бесед в устной и письменной формах на государственном языке

и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	<b>умеет</b> Ведения деловых переговоров в устной и письменной формах на государственном языке
		<b>владеет навыками</b> анализа и оценки социокультурных традиций различных социальных групп, социальных явлений и использование этих знаний при про-ведении переговоров в устной и письменной формах на государственном языке

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел.			
1.1.	Общение – основа человеческого бытия	3	УК-4.1	Собеседование, Реферат, Кейс-задача
1.2.	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	3	УК-4.1	Собеседование, Реферат, Кейс-задача
1.3.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	3	УК-4.1	Собеседование, Реферат, Кейс-задача
1.4.	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	3	ПК-3.2	Контрольная работа
1.5.	Особенности общения в профессиональной и деловой сфере	3	ПК-3.2	Собеседование, Реферат, Кейс-задача
1.6.	Конфликты в общении	3	ПК-3.2	Собеседование, Реферат, Творческое задание
1.7.	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	3	ПК-3.2	Собеседование, Реферат, Творческое задание
1.8.	Этика и культура общения	3	ПК-3.2	Контрольная работа
	Промежуточная аттестация			За

## 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			

1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Для оценки умений			
2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
3	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

#### 4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Практикум "Школа общения""

##### *Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

1. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».
2. Структура, содержание и механизмы общения.
3. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций.
4. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
5. Значение деловых коммуникаций в процессе развития организации.
6. Раскройте сущность невербального общения. Приведите классификацию невербальных средств общения.
7. Процесс коммуникации и его ключевые элементы.
8. Проблемы эффективного функционирования системы внутренних и внешних коммуникаций организации.
9. Условия построения эффективной системы внутренних коммуникаций в организации.
10. Инструменты внутренних деловых коммуникаций в организациях.
11. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «вертикали».
12. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «горизонтали».
13. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).

14. Правила речевого этикета в деловых коммуникациях.
15. Выслушивание собеседника как элемент речевого этикета.
16. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении.
17. Назовите функции невербальных коммуникаций.
18. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете.
19. Какие факторы определяют особенности невербального языка.
20. Раскройте сущность невербального общения.
21. Приведите классификацию невербальных средств общения.
22. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
23. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?
24. С помощью каких манипулятивных приемов можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов.
25. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в от-ношениях между людьми.
26. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете.
27. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы.
28. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «треугольник», «круг».
29. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «треугольник», «прямоугольник».
30. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «квадрат», «зигзаг».
31. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы.
32. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе.
33. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
34. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
35. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания. Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
36. Каковы правила выбора состава и числа участников совещания.
37. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
38. В чем выражается значимость правил критики?
39. С чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики?
40. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
41. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
42. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?
43. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
44. Понятие конфликта. Структура конфликта: объект и предмет конфликта, стороны/участники конфликта, социальная среда, условия конфликта, субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.
45. Принципы ораторского искусства.
46. Цели и задачи публичного выступления.
47. Общие правила публичного выступления.
48. Восприятие оратора аудиторией.
49. Типы ораторов.
50. Приемы захвата и удержания внимания аудитории.
51. Функции конфликтов.
52. Динамика развития конфликтов.
53. Конфликтогены: понятие, классификация.
54. Логика построения презентации, основные принципы подачи информации в презентации, подготовка технического оснащения процесса презентации.
55. Типичные ошибки презентации, их следствия и способы предупреждения.
56. Стратегии и тактики разрешения конфликтов.
57. Понятие о деловых переговорах. Значение переговоров в реализации потенциала

деловой активности организации.

58. Типология и функции переговоров.
59. Этапы деловых переговоров (организационная и психологическая подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров).
60. Этапы деловых переговоров (анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей).
61. Виды стратегий ведения переговоров (позиционный торг и переговоры на основе интересов).
62. Стили поведения на переговорах: мягкий, жесткий.
63. Тактические приемы ведения переговоров.
64. Техники повышения доверия к индивидуальным характеристикам руководителей разного уровня и сотрудников организации.
65. Техники повышения доверия, связанные с профессиональной деятельностью.
66. Техники влияния на организационные переменные, повышающие уровень социального доверия.
67. Деловая переписка как составная часть деловых коммуникаций. Значение, цели и основные принципы письменных коммуникаций как эффективного инструмента организации и поддержания деловых контактов.
68. Виды деловых писем.
69. Особенности языка ведения деловой переписки.
70. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций (стереотипы восприятия, не-умение слушать собеседника, психологическая несовместимость, селективное восприятие информации, различия в ценностных суждениях).
71. Особенности бизнес-общения по телефону и мобильному телефону.
72. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
73. Какие возможности для ведения бизнеса представляет Интернет? Перечислите и опишите формы использования Интернета для ведения бизнеса.
74. Влияние Интернета на русский язык.

***Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Контрольная точка №1 (Контрольная работа)

1. Типовые вопросы (оценка знаний):

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.
3. Понятие социальной перцепции. Функции социальной перцепции.
4. Межличностная аттракция как продукт социальной перцепции и ее эмоциональный регулятор. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
5. Психологические механизмы восприятия.
6. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
7. Взаимодействие как организация совместной деятельности
8. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
9. Невербальная коммуникация.
10. Методы развития коммуникативных способностей.
11. Виды, правила и техники слушания.
12. Манипуляции в общении.

2. Практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

1. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.
  - а) деловое
  - б) манипулятивное
  - в) светское

2. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

3. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) профессиональных интересов партнеров
- б) личностных, неделовых интересов партнеров
- в) деловых интересов партнеров

4. В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) ценностные установки партнера — адресата
- б) духовные идеалы партнера — адресата
- в) потребности и склонности партнера — адресата

5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник

6. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) тактильными образами
- б) зрительными образами
- в) аудиальными образами

7. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- б) утаивание информации
- в) дозирование информации

8. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции  
б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

9. Персональная дистанция в процессе делового общения:

- а) Свыше 350см
- б) 50 — 120см
- в) 120 — 350см

2. Задание 1. Выберите правильный ответ из предложенных.

1. Интерес к другому человеку можно невербально выразить... а) помещенными на бедра руками; б) пронзительным голосом; в) пристальным взглядом, устремленным на собеседника; г) слегка дотрагиваясь до него руками; д) вторгаясь в его личное пространство; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

2. Склонность объяснять все поведением человека на основе тех качеств, которые, на наш взгляд, являются у него главными, называется эффектом...

а) первичности; б) новизны; в) плацебо; г) Пигмалиона; д) стереотипа; е) бумеранга; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

Задание 2. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в этих транзакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!
3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов. Ну конечно-конечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

## Контрольная точка №2 (Контрольная работа)

### 1. Типовые вопросы (оценка знаний):

1. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Психологические типы людей и их проявления в работе в бизнесе, общении.
2. Характеристика психосоциотипов. Психологическое направление в социологии: психология народов, психология масс, психология межличностного общения.
3. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Типология конфликта.
4. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения (несовпадение рассуждений, особенности восприятия, субъективная предрасположенность к конфликтам).
5. Стратегия поведения в конфликтной ситуации: сетка Томаса – Килменна, стиль конкуренции или соперничества, стиль сотрудничества, стиль компромисса, стиль приспособления.
6. Конфликты в лично-эмоциональной сфере.
7. Правила поведения в условиях конфликта.
8. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
9. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
10. Способы саморегуляции негативных эмоциональных реакций.
11. Специфика межличностного общения и этика делового общения.
12. Этика межличностного общения и общественно-экономический строй общества.

### 2. Практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

1. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
  - а) просьбы, приказа, призыва
  - б) познавательного сообщения
  - в) электронной почты
2. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
  - а) обсуждением каких-либо инновационных проектов
  - б) дискуссионным обсуждением проблем
  - в) выслушиванием жалоб клиентов
3. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
  - а) интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
  - б) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера
  - в) оба варианта правильные
4. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
  - а) психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
  - б) открытое принуждение партнера к каким — либо поведенческим действиям
  - в) открытое психологическое воздействие на делового партнера

5. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) альтернативные
- б) зеркальные
- в) риторические

6. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

- а) рефлексивное слушание;
- б) нереплексивное слушание;
- в) эмпатическое слушание.

7. Во время деловой беседы делать записи:

- а) неприлично;
- б) необходимо, так как это помогает не забыть важные детали;
- в) не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы.

8. В деловое общение вступают с целью...

- а) познакомиться
- б) лучше узнать друг друга
- в) добиться максимальной эффективности деловых контактов

9. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- а) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;
- б) самоанализ поведения участников;
- в) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

10. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность

11. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

Задание 1.

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

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не отрывая взгляда от служащего, но время от времени по-вторяя: «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».

Задание 2 Величина межличностной дистанции зависит от

культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или

удлиняют меж-личностную дистанцию? 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 руками, 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 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 издали и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

***Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)***

## Примерная тематика рефератов

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
3. Особенности национального этикета деловых отношений: страны Европы.
4. Особенности национального этикета деловых отношений: страны Азии.
5. Особенности национального этикета деловых отношений: США
6. Критика в деловом общении. Критицизм и позитивная критика.
7. Compliments в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.
8. Имидж делового человека: алгоритм формирования.
9. Имидж организации во внешней среде как результат грамотной коммуникативной политики.
10. Социальные сети как инструмент внешних коммуникаций организации.
11. Манипуляции в деловом общении: понятие, виды, способы преодоления.
12. Ложь и неискренность в деловом общении.
13. Ораторский «страх» и пути его преодоления.
14. Коммуникабельность. Типы коммуникабельности людей.
15. Особенности деловой коммуникации по телефону.
16. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
17. Слагаемые эффективности речи делового человека.
18. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
19. Экспрессивное поведение в общении и его понимание.
20. Установка и ее роль в общении.
21. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий
22. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.
23. Формальное и неформальное межличностное общение.
24. Глобализация и коммуникационная среда.
25. Культурно-историческая концепция в отечественной психологии (Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев).
26. Роль труда в формировании психики человека. Роль коммуникации и познания в регуляции поведения высших животных и человека.
27. Массовое и индивидуальное сознание. Проблема происхождения индивидуального сознания в работах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева.
28. Структура деятельности человека. Понятие действия и операции. Внешние и внутренние, умственные действия.
29. Понятие бессознательного. История формирования представления о бессознательном.
30. Виды деятельности. Игра, учение и труд как основные виды деятельности.