**Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым**

**ГБПОУ РК «Керченский политехнический колледж»**

**Фонд оценочных средств**

**по учебной дисциплине**

**ОГСЭ. 05 Психология общения**

Программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальностям СПО

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

базовой подготовки

**Керчь, 2023**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рассмотрено на заседании ПЦК  профессиональных дисциплин сферы облуживания  Протокол № \_\_\_\_\_\_  от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.  Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Педант Р.Г. |  | УТВЕРЖДАЮ  Директор ГБПОУ РК «Керченский политехнический колледж»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Д.В. Колесник  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г. |

Разработчики: ГБПОУ РК «Керченский политехнический колледж»

Преподаватель: Зайцева В.Н.

Эксперты:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ГБПОУ РК «Керченский политехнический колледж» | преподаватель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Теницкая |

**1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов.

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта (комплексного)

**2. Освоение умений и усвоение знаний:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Освоенные умения, усвоенные знания** | **Показатели оценки результата** | **№ заданий**  **для проверки** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Уметь**  У.1 применять технику и приемы  эффективного общения в профессиональной деятельности; | применение техники и приемов  эффективного общения в профессиональной деятельности; | Оценка результатов выполнения заданий на занятиях, устный опрос |
| У.2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе  межличностного общения | использование приемов саморегуляции поведения в процессе  межличностного общения | Оценка результатов выполнения заданий на занятиях, устный опрос |
| **Знать**  З.1взаимосвязь общения и деятельности;цели, функции, виды и уровни общения; | Анализ взаимосвязи общения и деятельности;целей, функций, видов и уровней общения; | Устный опрос, тестирование. |
| З.2 роли и ролевые ожидания в общении; | Знание роли и ролевых ожиданий в общении; | Устный опрос, тестирование. |
| З.3виды социальных взаимодействий;механизмы взаимопонимания в общении; | Владение видами социальных взаимодействий;механизмами взаимопонимания в общении; | Устный опрос, тестирование. |
| З.4техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;этические принципы общения; | Применение техники и приемы общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;этических принципов общения; | Устный опрос, тестирование. |
| З.5источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов  приемы саморегуляции в процессе общения | Анализ источников, причин, видов и способов разрешения конфликтовприемов саморегуляции в процессе общения | Устный опрос, тестирование. |

**3. Комплект материалов для оценки сформированностизнаний и умений по учебной дисциплине**

В состав комплекта входят задания для студентов и пакет преподавателя (эксперта).

**3.1. Задания для студентов**

Инструкция для обучающихся

Условия выполнения задания:

Внимательно прочитайте и выполните задание.

Время выполнения задания – 90 минут.

При подготовке к проверке освоения дисциплины Вы можете воспользоваться литературными источниками

**Основные печатные издания**

1. Бороздина, Г. В.  Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531592>
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1081477). – Режим доступа: по подписке
3. Шеламова Г.М. Психология общения / Г.М. Шеламова. – Москва: Академия, 2020. – 128 с.
4. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-5851-6.

**Основные электронные издания**

1.Бороздина, Г. В.  Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531592>

2. Коноваленко, М. Ю.  Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>

3.Корягина, Н. А.  Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533911>

4.Садовская, В. С.  Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>

**Дополнительные источники**

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1824952 – Режим доступа: по подписке.

2.Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ.учрежденийсред.проф.образования – 6-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 368 с.

Интернет ресурсы

<http://www.psychology.ru> Портал психологии – «psychology.ru»

<https://www.psychologies.ru> Журнал «psychologies»

**Задание для проведения промежуточной аттестации дифференцированного зачета комплексного по дисциплинам ОГСЭ.05 Психология общения и ОП.06Правовые основы профессиональной деятельности**

**Задания для проведения дифференцированного зачетачасти по дисциплинеОГСЭ.05 Психология общения**

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений  
2. Роль общения в профессиональной деятельности.  
3. Виды, функции и структура общения.  
4. Вербальные средства общения.  
5. Невербальные средства общения.  
6. Коммуникация. Виды коммуникаций.  
7. Коммуникативные барьеры.  
8. Социальная перцепция.  
9. Общение как восприятие людьми друг друга.  
10. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.  
11. Репрезентативные системы.  
12. Общение как взаимодействие.  
13. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.  
14. Виды, правила и техники слушания  
15. Технологии обратной связи в говорении и слушании.  
16. Деловое общение. Виды и этапы делового общения  
17. Темперамент. Типы темперамента.  
18. Деловой этикет в профессиональной деятельности  
19. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.  
20. Понятие конфликта, его виды.  
21. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.  
22. Способы управления конфликтами.  
23. Переговоры. Формирование навыков ведения переговоров  
24. Стресс и его характеристика.  
25. Профилактика стрессов в деловом общении.

**3.2. Пакет экзаменатора**

**Условия выполнения заданий**

Количество вариантов– 4.

Для обучающихся проводится дифференцированный зачёт.

2. Список вопросов к дифференцированному зачету по учебной дисциплине

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений  
2. Роль общения в профессиональной деятельности.  
3. Виды, функции и структура общения.  
4. Вербальные средства общения.  
5. Невербальные средства общения.  
6. Коммуникация. Виды коммуникаций.  
7. Коммуникативные барьеры.  
8. Социальная перцепция.  
9. Общение как восприятие людьми друг друга.  
10. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.  
11. Репрезентативные системы.  
12. Общение как взаимодействие.  
13. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.  
14. Виды, правила и техники слушания  
15. Технологии обратной связи в говорении и слушании.  
16. Деловое общение. Виды и этапы делового общения  
17. Темперамент. Типы темперамента.  
18. Деловой этикет в профессиональной деятельности  
19. Переговоры как разновидность делового общения Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.  
20. Понятие конфликта, его виды.  
21. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.  
22. Способы управления конфликтами.  
23. Переговоры. Формирование навыков ведения переговоров  
24. Стресс и его характеристика.  
25. Профилактика стрессов в деловом общении.

**Время выполнения - 90 минут.**

**Критерии оценивания**

В I части работы (1-13 задание) предложено 13 тестовых заданий с выбором одного правильного ответа. К каждому тестовому заданию с выбором ответа даны четыре варианта ответа, из которых только один правильный. Задание считается выполненным правильно, если в бланке ответов указана только одна буква, которой соответствует правильный ответ. При этом студент не должен приводить никакие доводы, поясняющие его выбор. Каждое правильное решение задания этого блока оцениваются в 1 балл.

II часть работы состоит из 3 заданий. В задании 14 необходимо дать развернутый ответ. В заданиях 15-16 нужно решить ситуационные задачи. Задание оценивается в 2 балла. Всего можно набрать 6 баллов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Задание** | **Количество баллов** | **Критерии оценивания задачи** |
| 14-15 | 2 | Обучающийся дал развёрнутую и правильную характеристику предложенного понятия и правильно решил ситуационную задачу |
|  | 1 | Обучающийся дал неполную характеристику предложенного понятия и выполнил задачу не в полной мере |
|  | 0 | Обучающийся не смог дать характеристику предложенного понятия и выполнить ситуационную задачу |

Таблица пересчета баллов в оценку по 5-балльной системе оценивания

|  |  |
| --- | --- |
| Количество набранных баллов | Оценка по 5-балльной системе оценивания учебных достижений студентов |
| 17-19  14-16  10-13  менее 9 | 5  4  3  2 |

**Время выполнения - 90 минут.**

**Дифференцированный зачет комплексный по дисциплинам ОГСЭ.05 Психология общения и ОП.06Правовые основы профессиональной деятельности)**

**Вариант 1**

**Часть 1. Тест**

**1. Предприятие получает прибыль при условии, если …**

А) выручка равна нулю

Б) выручка равна себестоимости

В) себестоимость ниже выручки

Г) цена диктуется государством

**2. Начало действия трудового договора считается законным…**

А) через 5 дней после подписания

Б) с момента заключения

В) после государственной регистрации

Г) с момента провозглашения трудового договора

**3. Время, в течение которого работник свободен от выполнения трудовых обязанностей и которое он может использовать по своему усмотрению – это …**

А) рабочее время

Б) время отдыха

В) время обучения

Г) выходной

**4. К работе в ночное время не допускаются…**

А) беременные женщины

Б) женщины, имеющие детей в возрасте до 12 лет

В) инвалиды

Г) все варианты верны

**5. Тариф – это …**

А) заранее установленный размер оплаты труда за единицу рабочего времени при условии выполнения нормы труда

Б) оплата труда при условии выполнения нормы труда

В) система оплаты труда за единицу рабочего времени при условии выполнения нормы труда

Г) оплата труда по итогам выполненной работы

**6. К существенным условиям договора относится …**

А) предмет договора

Б) испытательный срок

В) форс-мажорные обстоятельства

Г) передача имущества

**7. В трудовом праве письменный документ – соглашение между работником и работодателем, которое устанавливает их взаимные права и обязанности:**

А) трудовой договор

Б) трудовой контракт

В) договор труда

**8. Испытания при приеме на работу не применимо к:**

А) работникам до 18 лет

Б) инвалидам

В) военнообязанным

**9. При приеме на работу не требуется документ:**

А) свидетельство о рождении

Б) трудовая книжка

В) диплом

**10. Кто отвечает по обязательствам юридического лица?**

А) его учредители (участники)

Б) само юридическое лицо

В) органы юридического лица

Г) само юридическое лицо, а в случаях, предусмотренных в ГК РФ или в учредительных документах, и иные лица

**11. На основании каких учредительных документов действуют юридические лица?**

А) на основании устава

Б) на основании устава и учредительного договора

В) на основании положения

Г) на основании устава и (или) учредительного договора. В случаях, предусмотрены законом – на основании общего положения об организациях данного вида

**12. Определите, кто из присутствующих является безработным:**

А) студент

Б) человек, потерявший работу и не ищущий ее

В) выпускник института, ищущий работу

Г) рабочий во время летнего отпуска

**13. Укажите неверный признак рыночной экономики:**

А) основной является частная собственность

Б) большую роль играет конкуренция

В) государство назначает цены

**Часть 2**

14 Какая роль общения в профессиональной деятельности?

**Ситуационные задачи**

15. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

16.Выберите стиль поведения конфликтной ситуации и предложите свой вариант решения. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

**Вариант 2**

**Часть 1. Тест**

**1. Гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью …**

А) с момента государственной регистрации договора покупка офисного помещения

Б) с момента сдачи экзамена по предпринимательскому праву

В) с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя

Г) с момента написания бизнес-плана

**2. Срок испытания при принятии на работу не может превышать …**

А) 20 дней

Б) две недели

В) в зависимости от сферы деятельности 1-3 месяца

Г) 3 месяца

**3. Для работников, работающих в холодное время года, предоставляется …**

А) специальный перерыв для обогрева и отдыха

Б) дополнительный отпуск

В) повышение заработной платы

Г) доплата

**4. Система оплаты труда основного работника в зависимости от выработанной им продукции является…**

А) косвенной сдельной

Б) прямой сдельной

В) сдельной

Г) непрямой

**5. В случае направления в служебную командировку работодатель не обязан возмещать работнику …**

А) расходы по проезду

Б) расходы по найму жилого помещения

В) дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточные)

Г) иные расходы, произведенные работником с разрешения или ведома работодателя

**6. Экономические споры по поводу прав и обязанностей, возникших из договора, называются …**

А) договорными

Б) преддоговорными

В) внедоговорными

Г) внештатными

**7. При прекращении трудового договора работодатель обязан выдать работнику трудовую книжку в:**

А) течение пяти дней после увольнения

Б) течение недели после увольнения

В) день увольнения

**8. Не является гарантией обеспечения прав граждан на труд:**

А) свободный выбор вида деятельности

Б) равенство трудовых прав граждан

В) расовая принадлежность

**9. Перевод работника на другое предприятие, или перевод на другую должность возможно при:**

А) согласии работника

Б) строго по решению трудового коллектива

В) необходимости рабочего процесса

**10. Кто осуществляет государственную регистрацию юридических лиц?**

А) учреждение юстиции

Б) налоговые органы

В) органы местного самоуправления

Г) суд

**11. Кто может принять решение о создании юридического лица?**

А) будущие участники (члены) этого юридического лица

Б) уполномоченные на это органы, осуществляющие государственную регистрацию юридических лиц

В) учредителями юридических лиц могут быть граждане, юридические лица, а в случаях, предусмотренных законом – государственные органы и органы местного самоуправления

Г) учредителями юридических лиц могут быть только физические лица (граждане)

**12. Кто из присутствующих входит в понятие «рабочая сила»?**

А) пенсионеры

Б) студенты

В) безработные

Г) все вышеперечисленное

**13. К признакам рынка не относится:**

А) нерегулируемый спрос

Б) нерегулируемое налогообложение

В) нерегулируемая цена

**Часть 2**

**Дать развёрнутый ответ.**

14. Охарактеризуйте виды и стадии протекания конфликта.

**Ситуационные задачи**

15. Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

16.Выберите стиль поведения конфликтной ситуации и предложите свой вариант решения. В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблаговидный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадиру неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

**Вариант 3**

**Часть 1. Тест**

**1. Коммерческими организациями признаются …**

А) акционерные общества и организации, не имеющие извлечение прибыли в качестве основной цели деятельности

Б) общества с ограниченной ответственностью и другие организации, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности

В) индивидуальные предприниматели

Г) хозяйственные общества и товарищества

**2. Трудовой договор может прекратиться по инициативе …**

А) собственника, работника, профсоюза

Б) собственника, работника, сотрудников полиции

В) работника, членов его семьи

Г) профсоюзного органа, начальника отдела кадров

**3. Нормальная продолжительность рабочего времени составляет …**

А) 36 часов в неделю

Б) 38 часов в неделю

В) 40 часов в неделю

Г) 5 дней

**4. Размеры заработной платы устанавливаются…**

А) по согласованию сторон

Б) по усмотрению администрации

В) по желанию работника

Г) по согласованию сторон, но не ниже установленного законом минимального размера заработной платы

**5. Размер минимальной оплаты труда работника устанавливается …**

А) ТК РФ

Б) Конституцией РФ

В) Федеральным законом

Г) региональным подзаконным актом

**6. Трудовой договор – это …**

А) соглашение между работником и работодателем, по которому работник обязуется выполнять работу по определенной трудовой функции с подчинением внутреннему распорядку, а работодатель обязуется выплачивать заработную плату

Б) соглашение между работником и работодателем, по которому работник обязуется выполнять работу по определенной трудовой функции, а работодатель обязуется выплачивать заработную плату и обеспечивать условия труда, предусмотренные законом и коллективным договором

В) соглашение между работником и работодателем, по которому работник обязуется выполнять работу по определенной трудовой функции с подчинением внутреннему распорядку, а работодатель обязуется выплачивать заработную плату и обеспечивать условия труда, предусмотренные законом, коллективным договором и соглашением сторон

Г) соглашение между работником и работодателем по различным трудовым вопросам

**7. Когда трудовой договор не обязателен в письменной форме:**

А) организованный набор работников

Б) трудовой договор с молодым специалистом

В) трудовой договор с несовершеннолетним работником

**8. Один из видом трудового договора по срокам действия:**

А) краткосрочный

Б) срочный

В) среднесрочный

**9. Каковы сроки выплаты заработной платы:**

А) не реже чем каждые полмесяца

Б) не реже чем один раз в месяц

В) не реже чем раз в неделю

**10. Общество с ограниченной ответственностью**

А) отвечает по своим обязательствам ограниченно, в пределах принадлежащих ему денежных средств

Б) отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом

В) отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом

Г) отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом. При его недостаточности участники общества несут ограниченную ответственность своим имуществом по обязательствам общества

**11. В зависимости от основной цели своей деятельности все юридические лица подразделяются на:**

А) частные и государственные

Б) частные, государственные и муниципальные

В) преследующие общественно полезные цели и частные

Г) коммерческие и некоммерческие

**12. Повременную оплату имеет:**

А) охранник в супермаркете

Б) токарь

В) сапожник

Г) агент по продаже автомобилей

**13. Соперничество между продавцами и покупателями за право наилучшего применения имеющихся у них экономических ресурсов:**

А) кооперация

Б) монополия

В) конкуренция

**Часть 2**

**Дать развёрнутый ответ.**

14. Опишите признаки стрессового напряжения по Шефферу.

**Ситуационные задачи**

15. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

16.Выберите стиль поведения конфликтной ситуации и предложите свой вариант решения. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

**Вариант 4**

**Часть 1. Тест**

**1. Субъекты малого предпринимательства признаются физические лица …**

А) достигшие 18-летнего возраста

Б) занимающиеся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица

В) работающие в производственных кооперативах

Г) ведущие предпринимательскую деятельность небольших фирм, формально не входящих в объединения

**2. Работник должен предупредить администрацию об увольнении …**

А) за 1 месяц до увольнения

Б) за две недели до увольнения

В) за 1 неделю до увольнения

Г) за три дня до увольнения

**3. Нормальная продолжительность рабочего времени для работников в возрасте до 16 лет сокращается на …**

А) 16 часов в неделю

Б) 5 часов в неделю

В) 4 часа в неделю

Г) 24 часа в неделю

**4. Минимальная заработная плата представляет собой …**

А) максимальный предел, выше которого не может быть установлена оплата труда ни одного работника, выполняющего меру труда

Б) минимальный предел, ниже которого не может установлена оплата труда ни одного работника, выполняющего меру труда

В) основу для начисления пособий по безработице

Г) среднюю заработную плату работников

**5. Право собственности предполагает …**

А) владение, пользование, аренда

Б) владение, распоряжение, аренда

В) владение, пользование, распоряжение

Г) покупка, пользование, распоряжение

**6. Увольнение работника по инициативе работодателя допускается в случае …**

А) беременности

Б) временной нетрудоспособности

В) появления на работе в нетрезвом состоянии

Г) командировки

**7. Какова нормальная продолжительность рабочего времени:**

А) 50 часов в неделю

Б) 40 часов в неделю

В) 30 часов в неделю

**8. Один из видов трудового договора по срокам действия:**

А) среднесрочный

Б) сезонный

В) бессрочный

**9. Лицо может самостоятельно заключать трудовой договор в возрасте:**

А) от 18 лет

Б) от 16 лет

В) от 14 лет

**10. Что такое орган юридического лица?**

А) это администрация юридического лица

Б) это лица или подразделения организации, имеющие доверенность на приобретение для ее прав и обязанностей

В) это центральное подразделение (руководитель), которое возглавляет юридическое лицо и руководит его деятельностью

Г) это часть юридического лица, уполномоченная приобретать для него гражданские права и обязанности

**11. Учредительными документами унитарных предприятий являются:**

А) устав

Б) учредительный договор и устав

В) учредительный договор

Г) общее положение об организациях данного вида

**12. Какой вариант НЕ является элементов рынка труда:**

А) центр занятости

Б) объявление о приеме на работу

В) база данных о вакансиях фирм

Г) услуги туристических компаний

**13. Механизм, учреждение, действие, которые служат сведению покупателя и продавца и обеспечению обменной операции:**

А) рынок

Б) спрос

В) цена

**Часть 2**

**Дать развёрнутый ответ.**

14. Какая роль общения в профессиональной деятельности?

**Ситуационные задачи**

15. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

16.Выберите стиль поведения конфликтной ситуации и предложите свой вариант решения. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

**Эталон ответов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № задания | Вариант 1 | Вариант 2 | Вариант 3 | Вариант 4 |
| 1 | В | В | Г | Г |
| 2 | Б | Г | А | Б |
| 3 | Б | А | В | Г |
| 4 | Г | В | Г | Б |
| 5 | В | Г | Г | В |
| 6 | А | А | В | В |
| 7 | А | В | Б | Б |
| 8 | А | В | Б | В |
| 9 | А | А | А | Б |
| 10 | Б | Б | Б | Г |
| 11 | Г | В | Г | А |
| 12 | В | В | А | Г |
| 13 | В | Б | В | А |

Литература для экзаменующихся (справочная, методическая и др.)

**Основные печатные издания**

1. Бороздина, Г. В.  Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531592>
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1081477). – Режим доступа: по подписке
3. Шеламова Г.М. Психология общения / Г.М. Шеламова. – Москва: Академия, 2020. – 128 с.
4. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-5851-6.

**Основные электронные издания**

1.Бороздина, Г. В.  Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531592>

2. Коноваленко, М. Ю.  Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>

3.Корягина, Н. А.  Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533911>

4.Садовская, В. С.  Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>

**Дополнительные источники**

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1824952 – Режим доступа: по подписке.

2.Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ.учрежденийсред.проф.образования – 6-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 368 с.

Интернет ресурсы

<http://www.psychology.ru> Портал психологии – «psychology.ru»

<https://www.psychologies.ru> Журнал «psychologies»

**4. Лист согласования**

**Лист согласования**

**Дополнения и изменения к комплекту ФОС на учебный год**

Дополнения и изменения к комплекту ФОСна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ учебный год по дисциплине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В комплект ФОС внесены следующие изменения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнения и изменения в комплекте ФОС обсуждены на заседании ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. (Протокол № \_\_\_\_\_\_\_ ).

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/