

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.04.2025 14:28:13
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра педагогики, психологии и гуманитарных дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОПЦ.07 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование

Год набора: 2023

Автор – составитель: Мирзоян А.П.

Челябинск 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
1.1. Область применения	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций	6
1.3. Показатели оценки результатов обучения	9
2. Задания для контроля и оценки результатов	11
3. Критерии оценивания.	40

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОПЦ.07 Психология делового общения и конфликтология основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность Гостиничные услуги.

Форма промежуточной аттестации по семестрам.

Семестр	Форма аттестации
первый	экзамен

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций**:

Общие компетенции (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

ПК 2.А.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.А.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.А.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.А.5. Организация обслуживания и питания на предприятиях питания.

ПК 2.Б.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.

ПК 2.Б.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

В результате изучения дисциплины ОПЦ.07 Психология делового общения и конфликтология обучающиеся должны:

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания,

ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

Личностные результаты программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками	ЛР 2
Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде	ЛР 9
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 17
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 19
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и	ЛР 21

профессий.	
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 22
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ЛР 23
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ЛР 24	ЛР 24
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 25

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы дисциплины ОПЦ.07 Психология делового общения и конфликтология учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Код компетенции	Формируемые компетенции	Умения, знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

	культурного контекста	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения; Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; Знания: основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации,

		планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства;
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
		Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
		Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
		Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
		Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;
ПК 2.А.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Навыки: оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера

		гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; Умения: предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной
--	--	--

		и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда: основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.А.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда	Навыки: контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного

	гостиничного предприятия	комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; Умения: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы
--	--------------------------	---

		обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
		Навыки: помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
		Умения: находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
		Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг

		основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.А.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Навыки: помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен

		гостиничный комплекс или иное средство размещения; Умения: находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных
--	--	---

		средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.А.5	Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии	Навыки: встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья; Умения: комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции

		по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам Знания: законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству,
--	--	--

		температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях
ПК 2.Б.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Навыки: консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; поддержания контактов с туристскими информационными центрами; координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; отбора и изучения экскурсионных объектов; отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания; формирования программ экскурсионного обслуживания; формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов); составления маршрута и текста экскурсии; отбора объектов для показа во время экскурсии; отбора информационных материалов для проведения экскурсии; определения методических приемов проведения экскурсии; объезда (обхода) маршрута экскурсии оформления экскурсионной документации; Умения: предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; использовать систему электронных путевок; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами,

		составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания; корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации; определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания; составлять программы экскурсионного обслуживания; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; бронирование транспортных услуг для организации экскурсий; организация питания туристов (экскурсантов); Знания: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района);
--	--	---

		теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации;
ПК 2.Б.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	Навыки: организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий; предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии ; разработки и планирования маршрута (по видам туризма); технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодноклиматических условий (по видам туризма); составления подробного плана маршрута (по видам туризма) планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма); разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма); разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма); разработки запасных вариантов

		прохождения маршрута (по видам туризма); разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма); планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма); сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах министерства российской федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения; подготовки снаряжения (по видам туризма); разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма) проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма); планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма); составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма); проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма); планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи; обеспечения связи между экипажами транспортных средств; планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу; проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма); лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма); налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах; лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута; управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями; управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами; ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма) планирования и помощи в организации кормления лошадей; чистки и седловки лошадей
--	--	---

		оценки состояния лошади перед выходом на маршрут; ухода за лошадей; осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте; регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма); организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма); вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма); планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение; коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма); организации транспортировки пострадавшего; организации аварийных бивуаков; эвакуации пострадавших; Умения: организация посещения объектов экскурсионного показа; обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий; определять тему и составлять маршрут экскурсии; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; составлять методическую разработку экскурсии; составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий; устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; использовать технические средства при проведении экскурсий разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе; применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии; корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными
--	--	--

		службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; планировать и составлять план маршрута (по видам туризма); анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма); анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма); анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма); анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма); составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма); проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма); кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях; передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе); организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе); передвигаться по закрытым ледникам; пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин; переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах; обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание; обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока; организовывать различные виды страховок на воде; ориентироваться в лесной и горной местности; ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; ориентироваться без применения карт и компаса пользоваться спутниковыми навигационными системами; ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости; готовить пищу в полевых условиях; взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе; использовать основные невербальные сигналы при
--	--	--

		работе с вертолетом; проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств; проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек; работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших; зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших; оказывать первую помощь в полевых условиях; транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств; организовывать аварийные бивуаки; ремонтировать все виды снаряжения; обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт;
		Знания: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание учебной дисциплины	Результаты обучения (ОК, ПК, ЛР)	Вид контроля	Наименование оценочного средства/форма контроля
1 семестр			
Раздел 2. Психология общения			
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1-2.А.5 ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 2;4;9;19;21-25	Текущий	Самодиагностика Рефлексия

Тема 2.4. Общение как обмен информацией	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1-2.А.5 ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 2;4;9;19;21-25	Текущий	Ролевая игра
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1-2.А.5 ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 2;4;9; 19;21-25	Текущий	Ролевая игра
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1-2.А.5 ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 2;4;9;19;21-25	Текущий	Самодиагностика Рефлексия
Раздел 4. Этические формы общения			
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1-2.А.5 ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 2;4;9;19;21-25	Текущий	Доклад Дискуссия
Темы 1.1-4.1	ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.А.1-2.А.5 ПК 2.Б.1-2.Б.2 ЛР 2;4;9;19;21-25	Итоговый	Экзамен

2. Задания для контроля и оценки результатов

2.1. Задания для текущего контроля текущей успеваемости

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга

Практическое занятие № 1. Самодиагностика по теме «Общение».

Задание № 1. Проведение самодиагностики по тестам

Цель – закрепление теории по изучаемой теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Задание № 1. Пройдите тест-опросник

1. Тест-опросник «Коммуникативные и организаторские склонности (КОС-2)

Инструкция: Методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей содержит 40 вопросов. На каждый из вопросов следует ответить «Да» или «Нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-). На выполнение методики отводится 10–15 минут.

Опросник

1. Есть ли у вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-либо из ваших товарищей?

4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вам отказаться от своих намерений?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании (коллективы)?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди, и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли вы участие в общественной работе в школе (на производстве)?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов тестирования

Определяются уровни коммуникативных и организаторских склонностей в зависимости от набранных баллов по этим параметрам.

Максимальное количество баллов отдельно по каждому параметру – 20. Подсчитываются баллы отдельно по коммуникативным и отдельно по организаторским склонностям с помощью Ключа для обработки данных «КОС-2».

Ключ для обработки данных по методике «КОС-2»

За каждый ответ «Да» и ответ «Нет» для высказываний, совпадающих с отмеченными в Ключе отдельно по соответствующим склонностям, приписывается один балл. Экспериментально установлено пять уровней коммуникативных и организаторских склонностей. Примерное распределение баллов по этим уровням показано ниже.

Уровни коммуникативных и организаторских склонностей

Проведение рефлексии

Испытуемые, получившие оценку 1–4 балла, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие 5–8 баллов имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших 9–12 баллов, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое мнение. Однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспитательная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка в 13–16 баллов свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (17–20 баллов) у испытуемых свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе. Инициативны. Принимают самостоятельные решения. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать игры, различные мероприятия. Настойчивы и одержимы в деятельности.

Практическое задание № 2. «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения»

Цель – формирование деловых навыков общения.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Задание № 1. Выполните тестовое задание.

2. Тест «Ваш стиль делового общения»

Инструкция. С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена.

Тест

1. Я люблю действовать.

2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно и стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу. 57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению. 80. Я достаточно уверен в себе.

*Обработка результатов
Проведение рефлексии*

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам. Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79. Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78. Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80. Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль 1 - ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 - ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 - ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 - ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

Практическое задание № 3. Ваши эмпатические способности

Цель – формирование навыков эмпатии

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Задание № 1. Пройдите тест

3. Тест «*Определение уровня эмпатии*» (И. М. Юсупов)

Инструкция: Для выявления уровня эмпатийных тенденций необходимо, отвечая на каждое из 36 утверждений, приписывать ответам следующие числа: 0 — не знаю; 1 — нет, никогда; 2 — иногда; 3 — часто; 4 — почти всегда; 5 — да, всегда.

Тест

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии "Жизнь замечательных людей".
2. Взрослых детей раздражает забота родителей.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудач других людей.
4. Среди всех музыкальных направлений предпочитаю музыку в современных ритмах.
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.
9. Когда в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда прощал все родителям, даже если они были не правы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимания на плохое настроение своих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой бездомных кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
26. При виде покаленного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
27. Человеку станет легче, если внимательно выслушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.

31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
 32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
 33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
 34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда были задумчивы.
 35. Беспорядочных домашних животных следует отлавливать и уничтожать. 36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

Обработка результатов

Проведение рефлексии

Прежде чем подсчитать полученные результаты, проверьте степень откровенности, с которой вы отвечали. Если вы ответили "не знаю" на утверждения № 3, 9, 11, 13, 28, 36, а также "да, всегда" на утверждения № 11, 13, 15, 27, то вы не были откровенны, а в некоторых случаях стремились выглядеть в лучшем свете. Результатам тестирования можно доверять, если по всем перечисленным пунктам выдали не более трех неискренних ответов, при четырех уже следует сомневаться в их достоверности, а при пяти можете считать, что работу выполнили напрасно. Теперь просуммируйте все баллы, приписанные ответам на пункты № 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 и 32. Соотнесите результат с приведенной ниже шкалой развитости эмпатийных тенденций.

От 82 до 90 баллов — очень высокий уровень эмпатийности. У вас болезненно развито сопереживание. В общении вы, как барометр, тонко реагируете на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Вам трудно от того, что окружающие используют вас в качестве громоотвода, обрушивая на вас свое эмоциональное состояние. Взрослые и дети охотно доверяют вам свои тайны и идут за советом. Нередко вы испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боитесь задеть их. Вас не покидает беспокойство за родных и близких. Вы очень ранимы, можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия начальника. Ваша впечатлительность порой не даст вам заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, вы нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни вы близки к невротическим срывам. Позаботьтесь о своем психическом здоровье.

От 63 до 81 балла — высокая эмпатийность. Вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им прощать; с неподдельным интересом относитесь к людям, вам нравится "читать" их лица и заглядывать в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык, должно быть, и дети тянутся к вам. Окружающие ценят вас за душевность. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения, хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий вы больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам; предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку; постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Вас очень легко вывести из равновесия.

От 37 до 62 баллов — нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас "толстокожим", однако вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностном общении вы более склонны судить о других по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. Вы внимательны в общении, стараетесь понять больше, чем сказано собеседником, но при излишнем с вашей точки зрения излиянии чувств теряете терпение; предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверены в том, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов вы

чаще следите за действием, чем за переживаниями героев; затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, что их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, и это мешает вашему полноценному восприятию людей.

12—36 баллов — низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании; эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся вам непонятными и лишёнными смысла. Вы отдаёте предпочтение уединённым занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы — сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а тех, кто есть, вы больше цените за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же. Бывают моменты, когда вы чувствуете свою отчуждённость, окружающие не слишком жалуют вас своим вниманием. Но это поправимо: нужно лишь попытаться раскрыть свой "панцирь", пристальнее всматриваться в поведение близких и принимать их потребности как свои.

11 баллов и менее — очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Вы затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше вас. В межличностных отношениях вы нередко оказываетесь в неуклюжем положении, не находите взаимопонимания с окружающими. Вы любите острые ощущения; спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности вы слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, но взаимодействие с другими людьми — не ваш конек. Вы с иронией относитесь к сентиментальным проявлениям; болезненно переносите критику в свой адрес, хотя в состоянии бурно не реагировать на неё. Вам необходима гимнастика чувств.

1. Провести самоанализ результатов тестирования.
2. Составить плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Тема 2.4. Общение как обмен информацией

Практическое занятие № 1. Ролевые игры

Цель: формирование коммуникативных навыков

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Задание № 1. Примите участие в группе в ролевых играх, направленных на групповое принятие решения, на отработку приемов партнерского общения, развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.

Примеры ролевых игр:

1. Тонуший корабль

Развивает умение адаптироваться.

Необходимый инвентарь: веревка, одеяло или клейкая лента, чтобы обозначить место на полу.

Правила игры. Отметьте с помощью веревки (одеяла, клейкой ленты) ограниченный участок на полу, и пусть ваша команда на него встанет. Постепенно сокращайте это пространство в течение 10-15 минут, а участники пусть ищут способ удержаться друг друга внутри и не «вывалиться за борт».

2. Башня из спагетти и зефира

Развивает навыки командной работы.

Необходимый инвентарь: по 20 штук сырых спагетти, одному мотку клейкой ленты, метровому куску веревки и одному зефиру на каждую команду.

Правила игры. Ваша цель — построить самую высокую башню, способную стоять самостоятельно, опередив команды соперников. Если хотите усложнить игру, поставьте дополнительное условие: зефир должен находиться на вершине башни и использоваться в

качестве «купола». Это упражнение учит активному мышлению, а также укрепляет командный дух и развивает лидерские способности.

3. Яйцепад

Развивает навыки командной работы, умение принимать решения.

Необходимый инвентарь: десяток яиц; строительные материалы (газеты, соломинки для коктейлей, клейкая лента, пищевая пленка, воздушные шары, резиновые ленты, палочки от мороженого и т. п.); брезент или защитная пленка, место на автостоянке или любой участок, где вы не боитесь намусорить.

Правила игры. Каждая команда получает по яйцу и выбирает для себя строительные материалы. За 20-30 минут участники должны соорудить защитный контейнер, который не позволит яйцу разбиться. Затем сбрасывайте контейнеры с яйцами с высоты (с высокого стола или даже со второго этажа), и смотрите, чье яйцо не разобьется. Если уцелеют несколько яиц, постепенно повышайте высоту падения, пока не останется только один победитель.

4. Заперти

Развивает коммуникационные навыки, умение принимать решения.

Необходимый инвентарь: офис.

Правила игры. Представьте, что ваша команда оказалась запертой в офисе. Все двери заблокированы, ломать их или выбивать окна нельзя. За 30 минут участники команды должны выбрать 10 обычных предметов из вашего офиса, которые необходимы им для выживания, и расположить их по степени значимости. Цель заключается в том, чтобы за тридцать минут обсудить предложенные списки и порядок предметов и прийти к согласию.

5. Лего

Развивает коммуникационные навыки.

Необходимый инвентарь: набор Лего.

Правила игры. Разбейтесь на небольшие команды из двух и более участников. Выберите ведущего, не входящего ни в одну из команд, который должен за 10 минут построить из блоков Лего произвольную конструкцию. После этого команды должны за 15 минут в точности воспроизвести эту конструкцию, используя блоки того же цвета и формы. Но видеть оригинальную конструкцию может только один участник от каждой команды. Этому участнику придется понятно и точно описать размеры, цвета и форму оригинальной конструкции. Если вам кажется, что это слишком легко, запретите «видящему» участнику прикасаться к конструкции, которую строит его команда. Эта игра поможет вам понять всю важность эффективного обмена информацией.

6. Побег

Развивает навыки командной работы.

Необходимый инвентарь: 1 веревка, 1 ключ, запертая комната и 5-10 загадок или головоломок в зависимости от того, сколько времени вы хотите потратить на игру.

Правила игры. Цель этого упражнения состоит в том, чтобы выбраться из запертой комнаты за отведенное время, отыскав ключ с помощью подготовленных подсказок. Ключ и подсказки должны быть спрятаны заранее. Команду запирают в комнате, и за 30 минут или один час игроки должны найти ключ с помощью спрятанных здесь же подсказок. Для успешного прохождения игры нужно уметь действовать сообща и устраивать мозговые штурмы, пытаясь понять, что означает та или иная подсказка.

7. Полярники

Развивает умение принимать решения, умение адаптироваться.

Необходимый инвентарь: повязки на глаза и по одной упаковке «строительных материалов» (листов картона, зубочисток, резиновых лент или стикеров) на каждую команду, электрический вентилятор.

Правила игры. Представьте, что вы — отважные исследователи Арктики, бредущие по ледяной пустыне. В каждой команде выберите «начальника экспедиции». Через 30 минут должна налететь снежная буря, и каждой команде нужно выстроить убежище, чтобы

остаться в живых. К несчастью, у начальника экспедиции обморожены руки, так что он не может участвовать в строительстве, а у остальных снежная слепота, и они не могут видеть. Через 30 минут включите вентилятор и посмотрите, чье убежище уцелеет.

8. Минное поле

Развивает коммуникационные навыки.

Необходимый инвентарь: пустая комната или коридор, повязки на глаза и набор обычных офисных принадлежностей.

Правила игры. Разбросайте на полу предметы (коробки, офисные стулья, бутылки с водой и т. д.) случайным образом, чтобы нельзя было пройти из одного конца комнаты в другой и ни на что не наткнуться. Разделите участников по парам, и завяжите глаза одному из партнеров. Второй должен провести своего напарника из одного конца «минного поля» в другой так, чтобы не задеть ни одну мину. При этом он не имеет права прикасаться к напарнику. Если хотите усложнить задачу, запустите на «минное поле» все пары одновременно, чтобы игрокам приходилось внимательнее прислушиваться к указаниям своих «проводимых».

.9. Слепые фигуры

Развивает коммуникационные навыки.

Необходимый инвентарь: повязки на глаза, веревка.

Правила игры. Игроки надевают повязки и становятся в круг. Концы веревки связываются вместе, и она укладывается перед участниками также в форме круга — чтобы каждый из игроков мог наклониться и ее нащупать. Ведущий говорит игрокам, чтобы они взяли в руки веревку и образовали с ее помощью геометрическую фигуру: квадрат, треугольник, прямоугольник и т. п. Игроки могут переговариваться, но им нельзя снимать повязки. Если у вас очень много участников, их можно разбить на команды и дать по веревке каждой из команд. Победит та команда, которая быстрее построит нужную фигуру.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Практическое задание № 1. Ролевые игры

Цель: формирование навыков корректного поведения

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Задание № 1. Примите участие в ролевых играх, направленных на развитие навыков корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, умения аргументировать и убеждать.

Примеры ролевых игр

1. «Опишите себя»

Используя только глаголы и прилагательные, Опишите себя от имени Вашего соседа, Опишите себя от имени частей своего тела (волосы, ногти и т.п.)

2-ой вариант: Участники разбиваются на пары и через 5 мин описывают напарника от своего имени.

3-ий вариант: Преподаватель {Инструктор} семинара приветствует каждого и предлагает начать сессию игрой. первый игрок описывает любого другого человека в группе и указывает для ответа имя описанного человека. При этом все знают человека, о котором идет речь и отвечают на вопросы игрока. Он должен угадать, и если ему это удастся, он садится и человек, имя которого предполагалось, продолжает игру, описывая качества другого человека. Никакие повторения не позволяют, поскольку время ограничено, и число людей в группе может быть большим. Цели: люди продолжают узнавать друг друга лучше и настраивать себя для людей, с которыми они должны будут работать в следующих частях сессии. Также развейте навыки признания и способность устранения.

2. «Я президент»

Убедить принять свою кандидатуру

«Каждому свое»

Необходимо раздать небольшие одинаковые предметы, затем собрать. Каждый должен выбрать свой. Как правило, начинается бурный спор.

3. «Титаник»

Все находятся на «Титанике». Убедить, что именно Вы достойны места в спасательной шлюпке. (В более сложном варианте на корабле имеется пистолет, тот, кто его возьмет, должен аргументировать свои решения)

«Необитаемый остров»

Двое желающих оказываются на необитаемом острове и имеют право взять с собой лишь несколько вещей. Всем остальным раздаются бумажки с названиями (клизма, зубочистка и др.). Необходимо убедить взять именно эту вещь

4. «Снежный ком»

Тренер называет свое имя и прилагательное (фрукт и т.п.), начинающееся на ту же букву. Следующий должен назвать свое имя, прилагательное (фрукт и т.п.) и то, что говорили все предыдущие и т.д.

5. «Испорченный телефон»

Желающих выходят из комнаты, остальным рассказывается история. Затем ее пересказывают первому добровольцу, затем входит второй, слушает историю от первого и пересказывает третьему и т. д. В результате от первоначальной истории из-за невнимательности ничего не остается.

6. «Мокрый платочек»

Желающие зачитывают аудитории одно и то же четверостишие в разных жанрах. Задача аудитории – угадать жанр.

7. «Котенок»

Все становятся в круг и обращаются к воображаемому котенку, затем необходимо сказать все то же самое рядом стоящему.

8. «Волшебный стул»

Все описывают свое состояние с помощью погоды. Человек, назвавший самую низкую температуру, садится в центр на стул и ему говорят то хорошее, что о нем думают.

9. «Фруктовый салат»

Все разбиваются на 3 группы и садятся на стулья. Одного стула не хватает. Когда ведущий называет фрукт, то эта группа меняется местами. Тот, кому стула не хватило, становится ведущим. При слове фруктовый салат все участники должны поменяться местами.

10. «Публичное выступление»

Цель: развитие навыков выступления.

Перескажите в группе содержание прочитанного и обработанного вами материала в соответствии с общим планом всей группы. Вместе проанализируйте и дайте оценку вашего выступления — насколько были оправданы все ваши трансформации, помогли ли они лучшей подаче материала в устном изложении? Зафиксируйте время, которое заняло ваше выступление.

11. «Расширение»

Цель: развитие навыков публичного выступления и управление временем.

После того, как вы зафиксировали время, потребовавшееся вам для устного выступления по заданной теме, попробуйте, минимально пользуясь дополнительными материалами, выступить снова, но удлинив ваше выступление на 2-3 минуты. За счет чего вы смогли это сделать?

12. «Рамка»

Цель: развитие навыков публичного выступления.

Текст, предложенный ведущим участнику тренинга должны заключить в рамку и представить его слушателям.

Прослушав «рамки» товарищей по группе, студенты делают замечания, говорят, что понравилось, что нет и как можно улучшить.

13. «Конкурс»

Цель: развитие навыков публичного выступления.

В группе проводится конкурс. Для этого участники тренинга готовят заранее выступление на 4—5 минут по любой теме. Коллективно определяется лучшее выступление и приводятся убедительные, аргументированные доводы почему именно понравившееся выступление лучше.

14. «Паузы»

Цели: научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи; тренировка умения приветствовать аудиторию. Студенты по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом.

Ведущий следит за тем, чтобы походка оратора была уверенной, голова приподнята. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся, а оратор — всем. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом. Жест должен быть широким, помогающим последовательно охватить взглядом всех собравшихся.

Во время второго выхода после начальной паузы нужно произнести: «Рад вас видеть». Можно при этом помогать себе жестом.

Ведущий следит за тем, чтобы был зрительный контакт со всеми, а интонация приветствия соответствовала смыслу слов.

Студентам предлагается по очереди выйти третий раз к аудитории и приветствовать всех словом «Здравствуйте!» с интонацией, выражающей радость от встречи.

Задание считается выполненным, если оратор вышел уверенной походкой, была выдержана начальная пауза, в приветствии звучала радость от встречи с аудиторией, а взгляд оратора охватил всех слушателей.

15. «Выступление»

Цель: тренировка умения начинать и заканчивать выступление.

Студентам раздают карточки с названиями тем. Им нужно предложить вступление и заключение к этим темам (импровизация) и постараться, чтобы они перекликались.

Примеры тем:

1. Сотвори себя сам.
2. Дружба помогает жить.

3. Берегите любовь.
4. Как жить, не старея.
5. Резервы психики человека.
6. Как научиться владеть собой.
7. Космическое будущее человечества.
8. Лучше гор могут быть только горы.
9. Море — мир красоты и чудес. Ю.Музыка в нашей жизни.
11. Когда приходит успех.

РАЗДЕЛ 3 КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Практическое занятие № 1. Тест «Твоя конфликтность»

Цель – закрепление знаний по исследуемой проблеме

Задание № 1. Пройдите тест на определение уровня конфликтности.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Тест «Твоя конфликтность»:

Инструкция: Отметь один из ответов на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Твоя реакция:
 - а) не принимаю участия,
 - б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой,
 - в) активно вмешиваюсь, «вызывая огонь на себя».
2. Выступаешь ли ты на собраниях с критикой руководства?
 - а) Нет
 - б) только если имею для этого веские основания
 - в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Часто ли ты споришь с друзьями?
 - а) Только если они необидчивы,
 - б) лишь по принципиальным вопросам,
 - в) споры - моя стихия.
4. Ты стоишь в очереди. Как реагируешь, если лезут без очереди?
 - а) Возмущаюсь в душе, но молчу,
 - б) делаю замечание,
 - в) прохожу вперед и начинаю наводить порядок.
5. Дома на обед подали недосоленное блюдо.
 - а) Не замечаю такой пустяк,
 - б) молча беру солонку,
 - в) не удержусь от замечания и, может быть, откажусь от еды.
6. На улице, в транспорте наступили на твою ногу.
 - а) С возмущением посмотрю на обидчика,
 - б) сухо сделаю замечание,
 - в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.
7. Кто-то из близких купил вещь, которая тебе не твое понравилась. Твое поведение:
 - а) промолчу,
 - б) ограничусь кратким тактичным комментарием,
 - в) устрою скандал из-за пустой траты денег.
8. Не повезло в лотерее. Как ты это воспринимаешь?
 - а) Постараюсь быть равнодушным, но в душе дам Обе слово никогда в ней не участвовать,
 - б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещаю взять реванш,
 - в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

*Результаты теста
Рефлексия*

Каждое «а» - 4 очка, «б» - 2, «в» - 0 очко.

От 22 до 32 очков;

Ты тактичен и миролюбив, ловко уходишь от споров и конфликтов, избегаешь критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было твоим девизом. Может быть, поэтому тебя иногда называют приспособлением. Наберись смелости, если обстоятельства требуют, высказываться принципиально, невзирая на лица.

От 12 до 20 очков:

Ты слышишь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Ты твердо отстаиваешь свое мнение, не думая о том, как это отразится на твоём служебном положении или приятельских отношениях. При этом ты не выходишь за рамки корректности, не унижаешься до оскорблений. Это вызывает уважение к тебе.

До 10 очков;

Споры и конфликты - это воздух, без которого ты не можешь жить. Любишь критиковать других, но если услышишь замечание в свой адрес, можешь «съесть живым». Твоя критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с тобой - на работе и дома. Твоя несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у тебя нет настоящих друзей? Постарайся перебороть свой характер и научись управлять собой.

РАЗДЕЛ 4. ЭТИЧЕСКИЕ ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Практическое занятие № 1. Разработка этических форм своей профессиональной деятельности

Задание № 1. Изучить этические нормы своей профессиональной деятельности, сделайте записи в форме конспекта.

Цель – формирования навыков этического общения

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Перечень тем:

1. Конфликты в общении.
2. Правила проведения деловых бесед.
3. Управление: искусство общения.
4. Общение и оптимизация совместной деятельности.
5. Обратная связь в межличностном общении.
6. Управленческое общение как механизм функционально-ролевого взаимодействия личностей.
7. Основные характеристики культуры делового общения.
8. Технология развития культуры делового общения.
9. Диалог в деловом общении.
10. Культура делового общения в трудовом коллективе.
11. Межличностная и социально-психологическая совместимость.
12. Проблема выбора оптимального стиля делового общения.
13. Технология преодоления конфликтных ситуаций.
14. Психология общения в молодой семье.
15. Формы и методы активного общения как способ преодоления конфликтов.
16. Пути преодоления конфликтов в первичном коллективе.
17. Психолого-педагогический тренинг в деловом общении.

18. Способы преодоления трудностей в общении. 2
19. Проблемы научной дискуссии.
20. Искусство спора: логико-психологические аспекты.
21. Общение с собой.
22. Деловое общение менеджера.
23. Современные технические средства коммуникации.
24. Взаимопонимание как цель общения.
25. Формы человеческой коммуникации.

2.2. Задания для промежуточного контроля

Вопросы для подготовки к экзамену (в форме тестирования)

Вариант № 1

1. Формой деловой коммуникации является
 - конфликт
 - **письменная**
 - межличностная
2. К традиционным средствам научной коммуникации относится
 - **документальный источник информации**
 - электронная почта –
подведение итогов беседы
3. К фазам деловых переговоров относится
 - **приветствие – аргументирование**
 - примирение сторон
4. Новой формой научных коммуникаций является
 - **веб-серфинг**
 - конференция
 - диспут
5. Целью критики в деловых отношениях является:
 - **устранение ошибок в производстве**
 - воспитание работника
 - создание имиджа руководителя
6. Целью деловых коммуникаций является:
 - общение
 - **повышение эффективности производства**
 - духовное развитие персонала
7. Методологию коммуникологии разработали:
 - **Луман и Хабермас**
 - Платон и Сократ
 - Бэкон и Гоббс
8. Целью деловой конфликтологии является:
 - **предотвращение конфликтов**
 - управление конфликтами
 - описание видов конфликтов на предприятии
9. Корпоративная культура должна строиться на принципах:
 - соперничества
 - **сотрудничества**
 - соревновательности
10. Самопрезентация направлена на:
 - **создание имиджа**
 - манипуляцию личностными отношениями
 - влияние на руководителя и коллектив для достижения собственной выгоды

11. Целью научных коммуникаций является:
 - **развитие науки и научного знания**
 - общение ученых
 - знакомство с культурой и обычаями стран, где планируется учеба студентов
12. Целью «невидимого колледжа» является:
 - формирование сообщества ученых в виртуальном пространстве
 - **дистантное образование студентов**
 - общение всех, кто интересуется проблемами науки
13. Компьютерная герменевтика связана с:
 - проблемами понимания в виртуальном пространстве
 - международными виртуальными коммуникациями
 - **различием программ и версий, используемых при коммуникации**
14. В какой аспект функционирования науки попадают коммуникации ученых:
 - наука как социальный институт - наука как объективное знание
 - **наука и образование**
15. Основной целью современных коммуникаций ученых является:
 - **решение проблем, имеющих общую значимость для человечества**
 - обмен научным опытом
 - межличностное общение ученых всего мира
16. Когда необходим спор в процессе коммуникаций:
 - всегда, т.к. спор
 - это источник истины
 - никогда, т.к. спор может быть источником конфликтов
 - **в зависимости от конкретных обстоятельств деловых коммуникаций**
17. Интерактивная сторона коммуникаций связана с:
 - **транзакциями**
 - манипулированием в процессе коммуникаций
 - профилактикой конфликтов
18. Коммуникативная сторона общения связана с:
 - **содержанием и пониманием в процессе коммуникации**
 - профилактикой конфликтов
 - созданием имиджа в общении
19. Суггестия в коммуникациях – это:
 - **способ внушения**
 - способ самопрезентации
 - способ уйти от переговоров
20. Ритуальный стиль коммуникации основан на:
 - актуализации формальных норм общения
 - **использовании межкультурных методов коммуникации**
 - применении методов психологической защиты
21. Манипулятивные коммуникации предполагают:
 - **отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей**
 - отношение к партнеру как самооценности
 - игнорирование партнера по общению
22. Гуманистические коммуникации предполагают:
 - **отношение к партнеру как к самооценности**
 - бесконфликтное общение
 - эмоциональное общение
23. Этика критики предполагает:
 - **оценку конкретных действий**
 - оценку поступков - оценку личности
24. Аттракция в коммуникациях – это:

- **умение расположить к себе партнера**

- умение привлечь к себе внимание

- умение избегать конфликтов

25. Эгоцентризм в коммуникациях – это:

- эгоизм - духовная энергетика коммуникации

- **сосредоточенность на самом себе**

26. Целью коммуникологии как науки является:

- раскрытие общих законов коммуникаций независимо от форм и областей

- **раскрытие законов деловой коммуникации**

- раскрытие законов научных коммуникаций

27. Брейнсторминг – это:

- **метод организации деловой коммуникации, рассчитанный на повышение умственной активности участников**

- метод организации коммуникации, рассчитанный на преодоление сопротивления партнера

- метод организации коммуникации, рассчитанный на бессознательное воздействие

28. Интеграцией знаний о коммуникациях занимается наука:

- философия

- **коммуникология**

- психология общения

29. В сферу изучения коммуникологии не входит:

- теория массовой коммуникации

- межличностная и деловая коммуникация

- **технические коммуникации**

30. В современном обществе решающее значение приобретают:

- **международные и глобальные коммуникации**

- семейные коммуникации

- деловые коммуникации

31. Крупнейшими современными специалистами в коммуникологии являются:

- **П.Бурдые, Д.Вольтон, Б.Мьеж**

- Б.Спиноза, Р.Декарт

- В.Соловьев, Н.Бердяев

32. Парадигмы современной коммуникологии складываются на основе:

- **междисциплинарных исследований всех наук, изучающих коммуникации**

- информатики, логики и философии

- философии, психологии общения, социологии

Вариант № 2

Вопросы № 1, 2, 11, 13, 17, 20, 23, 24, 32, 34. Уровень сложности — легкий (1 балл).

Вопросы № 6, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 26, 29, 31, 35 -40. Уровень сложности — средний (2 балла).

Вопросы № 3, 4, 5, 7, 10, 25, 27, 28, 30, 33. Уровень сложности — сложный (3 балла).

1. Обмен информацией между людьми – это А) коммуникативная сторона общения, Б) интерактивная сторона общения, В) перцептивная сторона общения	2. К невербальной коммуникации НЕ относится: А) жесты, мимика, позы, Б) речь, В) прикосновения, пожатие руки, объятия
---	---

3. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это А) эмпатия, Б) рефлексия, В) идентификация	4. Термин “коммуникация” появился в научной литературе А) в начале XX в., Б) в начале XXI в., В) в конце XIX в.
5. Член общества, находящийся в постоянном контакте с людьми и выступающий посредником между средствами массовой информации и коммуникантом: А) Менеджер по связям с общественностью, Б) Лидер мнений (ключевой коммуникатор), В) Имиджмейкер	6. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью: А) убеждающей коммуникации, Б) экспрессивней коммуникации, В) познавательней коммуникации
7. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель: А) ритуальной коммуникации, Б) экспрессивной коммуникации, В) суггестивной коммуникации	8. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко: А) фонетический барьер, Б) логический барьер, В) семантический барьер
9. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении: А) активное рефлексивное слушание, Б) нерефлексивное слушание, В) эмпатическое слушание	10. Кто является основоположником «теории ролей»? А) Э.Берн, Б) А.Адлер, В) Г.Блумер
11. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего: А) эпидейктическая Б) информационная В) агитационная	12. Языковая игра – это ... А) намеренное нарушение норм речевого поведения, Б) названия общеизвестных событий, имена или тексты, которые говорящие (пишущие) воспроизводят в своей речи, В) тексты, содержащие цитаты
13. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению: А) закрытая поза, суженные зрачки глаз, Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении, В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас	14. Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения: А) директивной, Б) понимающей, В) принижающе - уступчивой

15. Психологические структурные компоненты акта речевой коммуникации: А) намерение, цель, Б) код, В) контекст	16. Интерактивная сторона общения состоит: А) в обмене информацией между людьми, Б) в организации взаимодействия между людьми, В) включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению
17. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются А) деструкцией, Б) диссонансом, В) шумом, Г) дисгармонией	18. Создатель сообщений - это А) получатель, Б) источник, В) канал
19. Стиль коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий А) обвинительный стиль; Б) директивный стиль; В) стиль разрешения проблем	20. Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяет самым близким людям: А) интимная, Б) социальная, В) личная
21. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию - это А) коммуникация, Б) конфликт, В) лекция	22. Какого барьера непонимания НЕ хватает в списке: фонетическое непонимание, семантическое непонимание, стилистическое непонимание... а) логический барьер б) психологический барьер в) физический барьер
23. Передача конкретных способов деятельности – это функция деловой коммуникации: А) интегративная, Б) трансляционная, В) самопрезентация	24. Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача: А) самопрезентации, Б) социализации, В) социального контроля
25. Специфической особенностью делового общения является... А) неограниченность во времени, Б) регламентированность, В) отсутствие норм и правил, Г) разговор по душам	26. С каких слов может начинаться письмо-просьба: А) Направляем информацию... Б) Напоминаем Вам, что... В) Просим выслать в наш адрес
27. Письменные виды делового общения – это... А) отчет, справка, Б) докладная, акт, В) объяснительные записки, Г) многочисленные служебные документы	28. Кому адресуется письмо-приглашение с предложением принять участие в семинарах, совещаниях: А) руководителю организации, Б) заместителю руководителя организации, В) руководителю структурного подразделения, в котором работает сотрудник, Г) в отдел кадров организации

29. Какое письмо может иметь следующий текст: «Сообщаем Вам о том, что Ваше предприятие не может выступить покупателем в соответствии со статьей закона...»: А) письмо-сообщение Б) письмо-извещение В) письмо-отказ	30. С каких слов может начинаться письмо-просьба: А) Направляем информацию... Б) Напоминаем Вам, что... В) Просим выслать в наш адрес... Г) В соответствии с Вашим письмом
31. На каких служебных письмах ставится печать: А) сопроводительных, Б) письмах-запросах, В) гарантийных письмах, Г) информационных, Д) на всех служебных письмах	32. С какой целью в письме указывают фамилию и телефон исполнителя: А) для оперативной связи, Б) для придания документу юридической силы
33. Исходящий номер служебного письма – это: А) регистрационный номер, проставляемый адресатом, Б) регистрационный номер, проставляемый автором письма	34. С каким падежом употребляется производный предлог <i>согласно</i> : А) с дательным, Б) родительным, В) винительным, Г) предложным.
35. Главное требование культуры общения по телефону – это... А) краткость (лаконичность) изложения, Б) длительность общения, В) четкость изложения, Г) жесткость в разговоре	36. Первым этапом переговорного процесса может быть... А) ультиматум, Б) ознакомительная встреча (деловая беседа), В) обсуждение претензий, Г) встреча экспертов
37. Профессиональное общение руководителя зависит от... А) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными, Б) установок и ценностей руководителя, В) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами, Г) все ответы верны	38. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию... А) с заранее планируемым эффектом и результатом, Б) происходящую случайно с непланируемым заранее эффектом и результатом, В) носящую информативный характер
39. Деловая беседа... А) характеризуется частым переходом от одной темы к другой, Б) направлена на решение определенных производственных задач и проблем, В) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их, Г) отличается разнообразием обсуждаемых тем	40. Укажите правильное продолжение предложения: <i>Следуя этим ориентирам,</i> А) администрацией округа проведена определенная работа. Б) администрация округа провела определенную работу. В) была проведена определенная работа.

3. Критерии оценивания

Критерии оценивания дискуссии

Оценка «отлично»:

Глубокое знание материала.

1. Знание современных терминов психологии общения.
2. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь.
3. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо»:

1. Хорошее знание материала доклада.
2. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций.
3. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю.
4. Знание современных терминов психологии общения..
5. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно»:

1. Поверхностное представление материала темы.
2. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения.
3. Неумение четко сформулировать выводы.
4. Отсутствие навыков научного стиля изложения.
5. Неточные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно»:

1. Неумение аргументировано доказать собственную позицию.
2. Незнание основных терминов, классификаций.
3. Незнание современных терминов психологии общения.
4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Критерии оценивания устных сообщений в форме доклада

Оценка «*отлично*» ставится, в случае если выполнены все требования к написанию и защите: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «*хорошо*» – основные требования к докладу или сообщению и их защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «*удовлетворительно*» – имеются существенные отступления от требований. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты не сделан вывод по работе.

Оценка «*неудовлетворительно*» – тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки кейс-метода (ролевых игр)

При оценке ответов на вопросы для кейс-задания и деловой игры учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценивания промежуточной аттестации(экзамена) в форме тестирования

% правильных ответов на 3.*	От 70 %
% правильных ответов на 4.*	От 85 %
% правильных ответов на 5.*	От 98 %