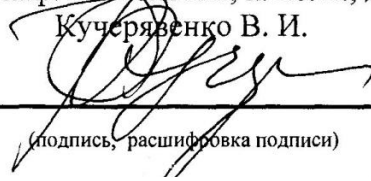


Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Кафедра психологии

УТВЕРЖДАЮ

Зав. каф. психологии, к. пс. н., доц.
Кучерявенко В. И.


(подпись, расшифровка подписи)

протокол №1 «13» сентября 2024г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Б1.О.35 Психология производственных отношений

Направление

4.35.03.04 Агрономия

Профиль

Агробизнес

Квалификация

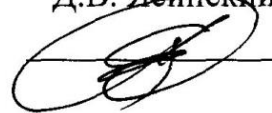
Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

ГОД НАБОРА 2022

Разработчик:
Преподаватель
кафедры психологии
Д.В. Ясинский



«13» сентября 2024г.

Тирасполь 2024 г.

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине

1. В результате изучения дисциплины (модуля)/ практики у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Категория (группа) компетенций	Код и наименование	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Универсальные компетенции и индикаторы их достижения		
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1_{УК-3} - Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. ИД-2_{УК-3} - Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категории групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки- по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). ИД-3_{УК-3} - Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. ИД-4_{УК-3} - Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.

2. Программа оценивания контролируемой компетенции

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1 Предмет и задачи психологии и этики деловых отношений	УК-3	Устный опрос Тестовый контроль
2	Раздел 2. Проявление закономерностей психики личности в деловых отношениях. Психология делового контакта	УК-3	Контрольная работа Презентации
3	Раздел 3. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловых отношениях. Этико-психологические факторы организации встреч, симпозиумов, совещаний. Психолого-этические	УК-3	Решение кейс задач

	аспекты подготовки деловых переговоров		
4	Раздел 4. Этика деловых отношений с различными психологическими типами руководителей и подчиненных	УК-3	Аннотации статьи
5	Раздел 5. Психология и этика делового общения с зарубежными партнёрами. Имидж и репутация в деловых отношениях	УК-3	Устный опрос Тестовый контроль
Промежуточная аттестация		УК-3	Зачёт

Вопросы для зачета

по дисциплине «Психология производственных отношений»

1. Психология как наука, её особенности, отрасли. История развития науки.
2. Методы психологического исследования.
3. Материалистическое и идеалистическое понимание сущности психики.
4. Сознание как форма отражения человеком действительности. Сознание и бессознательное.
5. Определение понятия деятельность. Структура деятельности.
6. Основные виды деятельности и их характеристика. Умения, навыки привычки.
7. Виды и свойства ощущений.
8. Общие закономерности восприятия. Виды восприятия. Индивидуальные различия в восприятии.
9. Общее представление о внимании. Функции и виды.
10. Понятие памяти. Виды и процессы памяти. Проблема памяти в научных теориях.
11. Общие и индивидуальные характеристики памяти. Общие правила и приемы управления памятью.
12. Понятие внимания. Виды внимания.
13. Свойства внимания. Физиологические механизмы внимания
14. Общее представление о мышлении. Особенности мышления. Мыслительные операции.
15. Характеристика видов мышления. Теории мышления.
16. Речь как средство общения и инструмент мышления. Функции речи.
17. Воображение и его роль в деятельности человека. Основные виды и функции воображения.
18. Воля как форма активности личности. Психологическая структура волевого действия.
19. Волевые качества личности и условия воспитания воли.
20. Особенности эмоций. Психологическая структура эмоций.
21. Классификация эмоций. Теории эмоциональных состояний.
22. Подходы к понятию «способности». Происхождение способностей. Способности и задатки.
23. Виды способностей.
24. Понятие темперамента. Теории темперамента.
25. Психологический портрет типов темпераментов.
26. Понятие характера. Структура характера.
27. Типологии характеров.
28. Определение понятия личность. Структура личности.
29. Понятие малой и большой группы в психологии.
30. Общая характеристика динамических процессов в малой группе.
31. Групповая сплоченность в малой группе (ее уровни).
32. Феномен «группового давления» в малой группе и типы индивидуального поведения в ней.
33. Производственные отношения как социально-психологический механизм взаимодействия людей.
34. Основные характеристики общения.
35. Типы общения. Структура делового общения.
36. Культура делового общения.
37. Культура речи делового человека.
38. Вербальная и невербальная информация в деловом общении.
39. Психологические механизмы воздействия на партнера в деловом общении.
40. Социальный статус и ролевое распределение позиций в деловом общении.
41. Роль переговоров в деловом общении, позиции и приемы в переговорах.
42. Психология ведения деловых бесед с партнерами.
43. Психология разрешения конфликтов на переговорах.
44. Уловки в ведении переговоров и их психологическая характеристика.
45. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
46. Понятие совместимости членов коллектива, типы совместимости.
47. Деловой этикет и его влияние на психологию делового общения.
48. Стил и социально-психологические проблемы руководства.
49. Деловое общение в рабочей группе.

50. Психологический климат трудового коллектива: его формирование и влияние на деловые отношения.
51. Этика делового общения.
52. Имидж делового человека.
53. Профессиональное общение и его составляющие.
54. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста.
55. Барьеры в общении и их преодоление.
56. Особенности делового общения в разных странах.
57. Пространственная и психологическая дистанция между партнерами, необходимость организации пространства в деловом общении.
58. Культура ведения полемики.
59. Подготовка и проведение деловой беседы.
60. Телефон в деловом общении. Как добиться успеха.
61. Деловое совещание: подготовка и проведение.
62. Документационное обеспечение делового общения.

Критерии оценки:

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает, и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)
по дисциплине «Психология производственных отношений»

1. Методы психологического исследования.
2. Основные принципы психологии, анализ их развития.
3. Системный подход в психологии.
4. История развития психологической науки.
5. Характеристика основных психологических школ.
6. Значение психофизиологии для психологической науки.
7. Роль теории рефлекса в развитии психологических концепций воспитания и обучения.
8. Психика как особая форма жизнедеятельности.
9. Мозг и психика.
10. Эволюционные предпосылки развития психики.
11. Связь языка и сознания человека.
12. Органическая основа индивидуальности - от Гиппократов к Айзенку.
13. Теории периодизации развития психики.
14. Проблема возникновения сознания в психологии.
15. Соотношение сознательного и бессознательного в человеке.
16. Ощущения и восприятия как основа познавательного процесса.
17. Творческая функция представления и воображения.
18. Условия развития творчества и индивидуальные особенности его проявления.
19. Память и ее значение для процесса формирования знания.
20. Роль внимания в процессе познания.
21. Мышление и решение задач.
22. Теоретическое и практическое мышление в жизни людей.
23. Виды мышления и их связь с индивидуальными различиями людей.
24. Взаимосвязь мышления и речи в деятельности людей.
25. Творческое мышление, его особенности и условия развития.
26. Природа эмоций.
27. Роль различных эмоциональных процессов в регуляции деятельности человека.
28. Социальные переживания и их влияние на процесс социализации.
29. Стресс, его сущность и функции.
30. Психологические механизмы мотивации человека.
31. Роль потребностей и мотивов в развитии личности.
32. Психологические механизмы волевой регуляции.
33. Основные теории личности в психологии.
34. Психодинамические качества личности.
35. Основные механизмы развития личности.
36. Структура личности в теории З. Фрейда и ее влияние на современную психологию.
37. Индивидуальные качества и их роль в создании индивидуального стиля жизни.
38. Роль семьи и наследственности в формировании индивидуальности человека.
39. Проблема самоактуализации личности в современной жизни.
40. Деятельность и поведение.
- Общение как социально-психологическая проблема.
41. Деловая беседа как основная форма делового общения.
42. Психологические аспекты переговорного процесса.
43. Публичное выступление.
44. Культура речи делового человека.
45. Невербальные особенности в процессе делового общения.
46. Культура спора.
47. Конфликты и конфликтные ситуации.
48. Стрессы и стрессовые ситуации.
49. Этика деловых отношений.
50. Деловой этикет.

51. Проблемы виртуального общения.
52. Имидж делового человека.
53. Документационное обеспечение делового общения.
54. Трансакционный анализ Э. Берна.
55. Правила телефонного разговора.
56. Проведение совещаний.
57. Национальные стили деловых переговоров.
58. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
59. Проксемические особенности общения.
60. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
61. Общие правила оформления документов.
62. Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение.
63. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.
64. Служебная переписка.

Критерии оценки:

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: 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 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка 1 – реферат студентом не представлен.

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине «Психология производственных отношений»

Вопросы к модульной контрольной №1

Тема: Общие проблемы психологии

Вариант 1

1. Понимание предмета в отечественной научной психологии.
2. Методы психологического исследования.
3. Определение деятельности. Структура деятельности.
4. Понятие памяти. Виды и процессы памяти.

Вариант 2

1. Психология как наука, её особенности, отрасли.
2. Материалистическое и идеалистическое понимание сущности психики.
3. Основные виды деятельности и их характеристика. Умения, навыки привычки.
4. Виды и свойства ощущений.

Вопросы к модульной контрольной №2

Тема: Психология групп

Вариант 1

1. Понятие малой и большой группы в психологии.
2. Групповая сплоченность в малой группе (ее уровни).
3. Психологический климат трудового коллектива: его формирование и влияние на деловые отношения

Вариант 2

1. Общая характеристика динамических процессов в малой группе.
2. Феномен «группового давления» в малой группе и типы индивидуального поведения в ней.
3. Барьеры в общении и их преодоление.

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» выставляется за контрольную работу, в которой:

1. Представлено логичное содержание.
2. Отражена актуальность рассматриваемой темы, верно определены основные категории.
3. Дан анализ литературы по теме, выявлены методологические основы изучаемой проблемы, освещены вопросы истории ее изучения в науке. Анализ литературы отличается глубиной, самостоятельностью, умением показать собственную позицию по отношению к изучаемому вопросу.
4. В заключении сформулированы развернутые, самостоятельные выводы по работе.
5. Работа оформлена в соответствии с требованиями, написана с соблюдением норм литературного языка.
6. Работа выполнена в срок.

Оценка «**хорошо**» выставляется за контрольную работу, в которой:

1. Представлено логичное содержание.
2. Раскрыта актуальность темы, верно определены цель и задачи.

3. Представлен круг основной литературы по теме, выделены основные понятия, используемые в работе. Обобщен педагогический опыт, выявлены его сильные и слабые стороны. В отдельных случаях студент не может дать критической оценки взглядов исследователей, недостаточно аргументирует отдельные положения.
4. В заключении сформулированы общие выводы.
5. Работа оформлена в соответствии с разработанными в колледже требованиями, написана с соблюдением норм литературного языка. В ней отсутствуют орфографические и пунктуационные ошибки. Допустимы отдельные погрешности стиля.
6. Работа выполнена в срок.

Оценкой **«удовлетворительно»** оценивается контрольная работа, в которой;

1. Представлено логичное содержание.
2. Актуальность темы раскрыта правильно, но список литературы ограничен.
3. Теоретический анализ дан описательно, студент не сумел отразить собственной позиции по отношению к рассматриваемым материалам, ряд суждений отличается поверхностностью.
4. В заключении сформулированы общие выводы.
5. Работа оформлена в соответствии с разработанными требованиями, в ней имеются орфографические и пунктуационные ошибки, погрешности стиля.
6. Работа выполнена в срок.

Оценкой **«неудовлетворительно»** оценивается контрольная работа, в которой большая часть требований, предъявляемых к подобного рода работам не выполнена.

Тест

по дисциплине «Психология производственных отношений»

Тема: Психология как наука

1. Выберите наиболее полные и правильные суждения:
 - Психология – наука, изучающая основные закономерности поведения человека и животных, как отражающие объективную реальность;
 - Психология – наука, занимающаяся изучением переживаний и психических состояний, которые устанавливаются посредством интроспекции;
 - Психология - наука, изучающая закономерности развития и функционирования психики, как определенной реальности;
 - Психология – отрасль естественного знания, занимающаяся исследованием развития и функционирования нервной системы;
2. Выберите определение предмета научного психологического исследования.
 - Предмет психологии – исследование закономерностей функционирования психики как определенной реальности;
 - Предмет психологии – исследование поведения человека, реализующее и отражающее закономерности определенной реальности;
 - Предмет психологии – изучение переживаний и психических состояний, которые устанавливаются посредством интроспекции;
 - Предмет психологии – изучение и описание различных эмоциональных состояний человека, как отражающих закономерности объективной реальности;
- 3 . Выберите определение субъекта научного психологического исследования:
 - Субъект психологического исследования – человек;
 - Субъект психологического исследования – человек и животные;
 - Субъект психологического исследования – животные;
4. С точки зрения психологии человека от животного отличает наличие следующей особенности:
 - Психики;
 - Речи;
 - Сознания;
 - Индивидуальности;
5. Самое существенное свойство психики это:
 - Эмоции;
 - Индивидуальность;
 - Отражение;
 - Чувства;
6. Выберите правильный вариант ответа: бихевиоризм:
 - опирался на схему «S-R»;
 - превратил психологию в психологию без психики;
 - ввел понятие научения;
 - заложил идеи программированного обучения;
 - все ответы верны;
 - все ответы неверны.
7. Выберите правильный вариант ответа: психоанализ:
 - опирался на практику лечения неврозов;
 - сделал предметом рассмотрения бессознательные явления;
 - ввел в психологию метод свободных ассоциаций;
 - утверждал, что психическая жизнь человека подчинена дихотомии принципов удовольствия и реальности;
 - все ответы верны;
 - все ответы неверны.

8. Выберите правильный вариант ответа: Гештальтпсихология:

- сделала предметом психологии образы восприятия;
- определила гештальт как форму, структуру, целостную конфигурацию;
- ввела в психологию идею инсайта;
- определила гештальты как элементы сознания;
- все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

9. Выберите правильный вариант ответа: Гуманистическая психология:

- ориентирована на расцвет всех потенциальных возможностей человека;
- сделала целью воспитания личностный рост;
- отводит главную роль индивидуальному опыту;
- опирается на учение богословов;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

10. Выберите правильный вариант ответа: Психология деятельности:

- сделала предметом исследования поведенческий акт;
- ввела понятие установки;
- сделала предметом рассмотрения деятельность как вид появления психической активности;
- занимается проблемами адаптации и социализации;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

11. Выберите правильный вариант ответа: Недостатком метода интервьюирования является:

- структурированность;
- гало-эффект;
- неструктурированность;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

12. Выберите правильный вариант ответа: К ситуативному тестированию относятся:

- анкетирование;
- опросники типа «карандаш-бумага»;
- проективные тесты;
- имитация реальных условий жизни;
- наблюдение;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

13. Выберите правильный вариант ответа: Надежность личностных опросников - это:

- близкие показатели для одного и того же человека;
- измерение тестом именно заявленного параметра;
- обоснование нужного числа опытов для достижения правильного результата;
- определение необходимого числа опытов;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

14. Выберите правильный вариант ответа: Валидность личностных опросников - это:

- близкие показатели для одного и того же человека;
- измерение тестом именно заявленного параметра;
- обоснование нужного числа опытов для достижения правильного результата;
- определение необходимого числа опытов;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

15. Выберите правильные варианты ответа: Психоаналитик:

- помогает преодолеть легкие психоэмоциональные нарушения с помощью психоанализа;

- занимается диагностикой и коррекцией неуспеваемости в школе;
- ставит медицинские диагнозы;
- может не знать психологической теории;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

16. Выберите правильные варианты ответа: Психиатр:

- помогает преодолеть легкие психоэмоциональные нарушения с помощью психоанализа;
- занимается диагностикой и коррекцией неуспеваемости в школе;
- ставит медицинские диагнозы;
- может не знать психологической теории;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

17. Выберите правильные варианты ответа: Клинический психолог:

- выполняет те же функции, что и психиатр;
- использует групповые формы работы;
- выполняет только психотерапевтические функции;
- может не знать психологической теории;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

18. Выберите правильный вариант ответа из предложенных:

- Какой способ исследования головного мозга больше всего похож по способу действия на черепно-мозговую травму:

- электроэнцефалограмма;
- глубинная лезия;
- позитронно-эмиссионная томография;

19. Зрительная область расположена:

- в лобной доле головного мозга;
- в височной доле головного мозга;
- в теменной доле головного мозга;
- в затылочной доле головного мозга;

20. Область головного мозга, анализирующая речь, расположена :

- в лобной доле головного мозга;
- в височной доле головного мозга;
- в теменной доле головного мозга;
- в затылочной доле головного мозга;

21. Область головного мозга, отвечающая за навыки в написании, расположена :

- в лобной доле головного мозга;
- в височной доле головного мозга;
- в теменной доле головного мозга;
- в затылочной доле головного мозга;

22. Область головного мозга, отвечающая за слух, расположена :

- в лобной доле головного мозга;
- в височной доле головного мозга;
- в теменной доле головного мозга;
- в затылочной доле головного мозга;

23. Область головного мозга, отвечающая за навыки ориентации и видение в пространстве, расположена :

- в коре головного мозга;
- в правом полушарии головного мозга;
- в левом полушарии головного мозга;
- в мозолистом теле

24. Ответьте на следующий вопрос: Является ли восприятие суммой отдельных ощущений?

- Да;
- Нет;
- Восприятие больше чем ощущение;
- Восприятие меньше чем ощущение;

25. Можно ли сказать, что человек, часто проявляющий аффект, не воспитан?

- Да;
- Нет

Критерии оценки:

1. Если тестируемый набрал 60 и менее процентов правильных ответов, он получает оценку 2;
2. Если тестируемый набрал от 61 до 75 процентов правильных ответов, он получает оценку 3;
3. Если тестируемый набрал от 76 до 89 процентов правильных ответов, он получает оценку 4;
4. Если тестируемый набрал 90 и более процентов правильных ответов, он получает оценку 5.

Вопросы для коллоквиума по дисциплине «Психология производственных отношений»

1. Пути предупреждения конфликтов в сфере производственных отношений.
2. Пути разрешения конфликтов в сфере производственных отношений.
3. В производственном отделе мясокомбината успешно и слаженно работали 5 человек. Многие решения принимались коллективно, что придавало творческий характер их деятельности. Пришедший на смену руководитель предпочитал сам принимать решения и каждому подчиненному четко определять задачу, что отрицательно повлияло на отношения внутри отдела.
Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы: Какой стиль руководства избрал новый руководитель? В чем состоит его основная ошибка? Каковы были бы Ваши действия?
4. Представьте, что к Вам обратился бригадир поваров предприятия общественного питания. У него в подчинении находятся несколько человек. Одна из них, повар по приготовлению первых блюд, постоянно опаздывает на работу, медлительна, к работе относится "спустя рукава". Всякий раз, когда с ней по этому поводу ведется разговор, она отделяется молчанием. Бригадир это неприятно, он расстраивается и сердится.
Предложите пути выхода из создавшейся ситуации, разрешите ее конструктивно.
5. Вы открыли собственный магазин по продаже семян и рассады. В условиях конкуренции требуется немало усилий по созданию его имиджа. Вы не всегда понимаете замыслы дизайнера, работающего у Вас. Во время делового разговора он не прислушивается к Вашим замечаниям, ведет себя очень эмоционально - повышает голос, обвиняет Вас в "серости" и "скучности" взглядов, некомпетентности. Вы не желаете расставаться с дизайнером, но и не можете позволить подчиненному так себя вести, так как это подрывает Ваш авторитет.
Что Вы предпримете? Разработайте план аргументированной беседы с подчиненным.
6. На предприятии общественного питания имеются вакансии: метрдотеля, бармена, официанта, повара, технолога.
Определите тип темперамента и профессиональные черты характера, которыми должны обладать претенденты на эти должности. Объясните свой выбор.
7. Оцените средства рекламы предприятия (по Вашему выбору). Особое внимание обратите на название, вывеску, оформление витрины, цветовую гамму, форму персонала и т. д.
На какое внимание и какую память они рассчитаны? Какие рекомендации Вы могли бы дать для привлечения внимания посетителей?
8. Проанализируйте культуру обслуживания клиента при приеме заказа (на конкретном примере).
9. Проанализируйте культуру общения продавца с клиентом (на конкретном примере).
10. Ваш коллега перенес сильный стресс и никак не можете оправиться от его последствий. Однако его работа требует сосредоточенности и внимания в процессе приготовления пищи.
Предложите программу для восстановления работоспособности коллеги и назовите способы предупреждения стресса.
11. Разработайте собственный «Кодекс этических взаимоотношений руководителя и подчиненного» на своем предприятии. За основу возьмите общие принципы взаимоотношений с подчиненными.
12. Определите индивидуально-психологические качества, которые необходимы официанту, повару, бармену, технологу. Включите природно-обусловленные и сформированные качества.
13. Составьте профессиограмму технолога. Дайте ей психологическое обоснование.
14. Опишите требования к внешнему виду и личным качествам технолога.
15. Разработайте рекомендации для лучшего запоминания различной информации с учетом будущей профессиональной деятельности. Поясните полученные результаты.
16. Оцените эмоциональное состояние Ваших коллег по невербальным признакам, приведенным ниже:
 - а) на стуле сидит ровно, чуть наклонившись вперед; ладони рук повернуты вверх; взгляд открытый, в глаза;
 - б) постоянно ерзает на стуле, взгляд бегающий, руки и ноги скрещены; когда говорит, прикладывает руки к груди;
 - в) руки скрещены за спиной, старается сидеть на "перевернутом" спинкой стуле, взгляд прямой, губы плотно сжаты;
 - г) плечи опущенные, постоянно нервно теребит пальцы, взгляд в пол или ускользающий

17. Укажите возможные отрицательные обстоятельства, осложняющие общение с посетителями.
18. Предложите пути и способы предотвращения конфликтов в процессе взаимодействия с посетителем, клиентом (на примере реальных ситуаций).
19. Предложите пути и способы преодоления конфликтов в процессе взаимодействия с посетителем, клиентом (на примере реальных ситуаций).
20. Опишите примеры использования невербальных средств общения в процессе производственных отношений.

Критерии оценки:

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает, и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.