

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Нестерова Людмила Викторовна

Должность: Директор филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения

Дата подписания: 03.04.2024 11:51:08 высшего образования «Югорский государственный университет»

Уникальный программный ключ:

381fbe5f0c4ccc6e500e8bc981c25bb218288e83

ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ


## **ОГСЭ.05 Психология делового общения**

Методические указания и задания к контрольной работе  
для обучающихся заочной формы обучения  
по специальности 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых  
месторождений


Нефтеюганск

2023

РАССМОТРЕНО  
Предметной цикловой  
комиссией ОГ и СЭД  
Протокол №1 от 07.09.2023г.  
Председатель ПЦК

  
Н.С. Федорова

УТВЕРЖДЕНО  
Заседанием методсовета  
Протокол №1 от 21.09.2023г  
Старший методист

  
Г.Р. Давлетбаева

Методические указания и задания к контрольной работе для обучающихся заочной формы обучения разработаны на основании рабочей программы учебной дисциплины «Психология делового общения» по специальности среднего профессионального образования 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений.

Разработчик:

  
\_\_\_\_\_ (подпись, ИИТ)

Г.Б. Макаева  
\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Преподаватель  
\_\_\_\_\_ (занимаемая должность)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка .....	4
2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология делового общения» .....	6
3. Требования к выполнению и оформлению контрольной работы .....	11
4. Варианты контрольных работ .....	12
5. Информационное обеспечение обучения .....	15
6. Вопросы для подготовки к зачету .....	16
Приложение 1 .....	17

## 1. Пояснительная записка

Методические указания и контрольные задания разработаны на основании рабочей программы учебной дисциплины «Психология делового общения».

Учебная дисциплина ОГСЭ 05. Психология делового общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 2, ОК 3, ОК 8.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

### **уметь:**

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

### **знать:**

- цели, функции, виды и уровни общения;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть **общими и профессиональными компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной



деятельности.

Обучающимся, для освоения требуемых знаний и умений по учебной дисциплине «Психология делового общения», перед выполнением контрольной работы необходимо изучить учебный материал по темам, указанным в тематическом плане учебной дисциплины.

На освоение учебной дисциплины отводится 40 часов, включая обязательную аудиторную учебную нагрузку обучающегося – 32 часа и самостоятельную работу обучающегося – 8 часов.

Для обучающихся заочной формы обучения на освоение учебной дисциплины отводится 40 часов, включая обязательную аудиторную нагрузку обучающегося – 6 часов и самостоятельную работу обучающегося – 34 часа.

Учебным планом предусмотрена 1 контрольная работа.

Итоговой формой контроля является зачет.

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём, акад.ч/в том числе в форме практической подготовки, акад.ч
Тема 1. Сущность и основные характеристики общения	<p><b>Содержание</b></p> <p>Сущность и основные характеристики общения. Общение как процесс взаимодействия и восприятия людьми друг друга. Содержание, цель и средства общения. Потребность в коммуникативном взаимодействии людей. Определение видов общения, их классификация на основе различных признаков.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p>	<p>3/0/1</p> <p>2</p>
Тема 2. Общение как вид деятельности	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p><b>Самостоятельная работа № 1. Составление психологического портрета общительного человека.</b></p> <p><b>Содержание</b></p> <p>Общение и коммуникация, общение как деятельность и взаимодействие, роль восприятия общения в процессе, вербальное и невербальное общение. Специфика бытового и делового общения.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p>	<p>1</p> <p>3/0/1</p> <p>2</p>
Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении.	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p><b>Самостоятельная работа № 2. Подготовка к опросу по теме: «Общение как вид деятельности»</b></p> <p><b>Содержание</b></p> <p>Понятия: характер, воля, темперамент. Лидерские качества личности, их характеристика. Типажли лидеров. Самооценка личности, ее значение в общении. Методы преодоления затруднений в общении.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическое занятие №1. Анализ ситуаций по теме: «Преодоление затруднений в общении».</b></p>	<p>1</p> <p>3/1/1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	<p>Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельная работа №3. Написание сообщения по теме (на выбор студента).</p>	<p>1</p>
<p>Тема 4. Этика и этикет делового общения</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Основы этики делового общения. Этика и культура поведения делового человека. Деловой этикет, его роль в профессиональной деятельности.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическое занятие №2. Использование принципов этики делового общения и навыков общения между подчинённым и руководителем.</b></p> <p><b>Практическое занятие №3. Использование принципов этики делового общения и навыков общения «по горизонтали» (между коллегами).</b></p> <p><b>Практическое занятие № 4. Определение своего стиля делового общения на основе теста «Ваш стиль делового общения».</b></p> <p><b>Практическое занятие №5. Анализ ситуаций некорректного взаимодействия в деловом общении.</b></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p><b>Самостоятельная работа №4. Подготовка конспекта по теме: «Обычные ошибки делового этикета»</b></p>	<p>7/4/1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
<p>Тема 5. Специфика и формы делового общения</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Формы делового общения. Определение сущности и важнейших особенностей делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Технологии проведения делового совещания. Технологии проведения деловых переговоров. Основные принципы делового общения. Индивидуальное деловое общение. Основные зоны дистанции между собеседниками во время общения.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическое занятие №6. Проведение деловой игры «Подготовка и проведение деловой беседы»</b></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>	<p>3/1/1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>



	<p><b>Самостоятельная работа №5. Подготовка конспекта по теме: «Основные зоны дистанции между собеседниками во время общения»</b></p> <p><b>Содержание</b></p> <p>Правила ведения деловой переписки. Языковые нормы деловой переписки. Правила деловой переписки по e-mail.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическое занятие №7. Написание и оформление официального делового письма.</b></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p><b>Самостоятельная работа №6. Подготовка конспекта по теме: «Языковые и письменные правила, которые должен знать руководитель».</b></p> <p><b>Содержание</b></p> <p>Основные характеристики телефонного разговора как служебной формы общения. Требования, предъявляемые к деловому телефонному разговору. Основные элементы композиции разговора по телефону. Звонки по телефону деловым партнерам. Internet в современном деловом общении.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическое занятие № 8. Составление текста делового телефонного разговора.</b></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p><b>Самостоятельная работа №7. Подготовка конспекта по теме: «Технические средства, применяемые в деловом общении»</b></p> <p><b>Содержание</b></p> <p>Имидж, его составные элементы. Манеры, внешний облик. Модель поведения. Приемы установления контакта с собеседником. Стиль мышления и манера поведения.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>Практическая работа №9. Разработка собственного имиджа. Подготовка самопрезентации.</b></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p><b>Самостоятельная работа №8. Подготовка конспекта по теме: «Формирование имиджа руководителя»</b></p>
<p>Тема 6.</p> <p>Языковые и письменные правила в деловом общении.</p>	<p>3/1/1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>3/1/1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>3/1/1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
<p>Тема 7.</p> <p>Особенности телефонного и Internet делового общения.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
<p>Тема 8.</p> <p>Имидж и его значение в деловом общении.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

Тема 9. Деловое общение в рабочей группе.	<b>Содержание</b>	<b>2/1/0</b>
	Общение и взаимодействие членов рабочей группы. Морально-психологический климат в рабочей группе. Лидерство и руководство. Функции руководителя. Стили руководства.	<b>1</b>
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>1</b>
	<b>Практическое занятие №10. Тренинг-игра «Ролевые позиции руководителя и подчиненного»</b>	
Тема 10. Психологические приемы влияния на партнера.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>-</b>
	<b>Содержание</b>	<b>2/0/0</b>
	Приемы влияния на партнера, основные методы аргументации, основные техники, основные положения тактики аргументирования. Способы убеждения, приемы аргументации, техника преувеличения, техника рассказа анекдота, случая к месту, техника изменения направления разговора.	<b>2</b>
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>-</b>
Тема 11. Конфликты в деловом общении и их ликвидация.	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>-</b>
	<b>Содержание</b>	<b>4/0/0</b>
	Определение сущности, причины и функции конфликтов. Учет индивидуальных качеств участников конфликта. Классификация конфликтов и пути их разрешения. Подходы к классификации конфликтов: по объему, по длительности протекания, по источнику возникновения. Внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые конфликты. Конфликтная ситуация и инцидент. Оппоненты. Разрешение конфликтов. Структурные и межличностные методы разрешения конфликтов. Построение стратегии поведения в конфликте: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество.	<b>4</b>
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>-</b>



	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>	-
<p>Тема 12. Особенности делового общения в странах мира.</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Учет особенностей общения между представителями различных наций. Историческое формирование норм нравственности и Религиозное воздействие на развитие национального самосознания и самоопределения. Особенности национального характера, культурные ценности разных стран. Наиболее распространенные точки зрения за рубежом о правилах поведения. Правила поведения во время деловой поездки. Необходимость знания национальных законов и традиций, местных нравов и обычаев. Понятие толерантности. Роль толерантности в успешном деловом общении.</p>	<p>2/0/0</p> <p>2</p>
	<p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p>	-
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>	-
<p>Тема 13. Публичное выступление.</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Публичное выступление, его особенности и виды. Этапы подготовки и проведения публичных выступлений. Подбор материала, соответствующего цели выступления. Определение формы выступления. Составление плана выступления, распределение собранного материала в логической последовательности и обработка материала. Запоминание текста. Репетиция. Выступление. Экспромт.</p>	<p>2/0/0</p> <p>2</p>
	<p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p>	-
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>	-
<p><b>Всего:</b></p>		<p>40</p>

### 3. Требования к выполнению и оформлению контрольной работы

При подготовке к выполнению контрольной работы обучающемуся необходимо ознакомиться с содержанием учебной литературы по конкретной теме.

Теоретический материал в контрольной работе необходимо излагать последовательно, логично и аргументировано, при необходимости ссылаясь на используемые источники.

Анализируя теоретические вопросы, по которым в литературе имеются различные точки зрения, обучающемуся рекомендуется высказать свое отношение к ним, четко формулировать свои выводы и предложения.

При выполнении контрольной работы необходимо соблюдать следующие требования по внешнему оформлению работы:

1. Контрольная работа выполняется в печатном виде на листах формата А4. Текст печатается на одной стороне с интервалом 1,5. Параметры шрифта: шрифт – Times NewRoman, кегль шрифта – 14 пунктов, цвет текста – авто (черный); параметры абзаца: выравнивание текста – по ширине страницы, отступ первой строки – 1,25 см, межстрочный интервал – полуторный; поля: верхнее и нижнее поля – 20 мм, левое поле 30 мм, правое – 15 мм.
2. Допускается выполнение контрольной работы в тетради рукописным текстом.
3. Контрольная работа должна быть правильно оформлена: на обложке тетради или на титульном листе контрольной работы формата А4 указывается наименование образовательного учреждения, учебная дисциплина, по которой выполняется контрольная работа, специальность, вариант, ФИО обучающегося и преподавателя (Приложение 1).
4. В конце контрольной работы необходимо оставить одну, две страницы для рецензии.
5. Контрольная работа должна быть написана грамотно, без стилистических и грамматических ошибок.
6. В начале работы указывается номер варианта, затем первый теоретический вопрос и ответ на поставленный вопрос, второй теоретический вопрос и ответ на него.
7. Максимальный объем контрольной работы не должен превышать 10-15 страниц машинописного текста, страницы должны быть пронумерованы. В конце работы должен быть приведен список литературы, фактически использованный при ее написании.

Контрольная работа включает письменные ответы на один теоретический вопрос и один практический.

Контрольная работа должна быть предоставлена в учебную часть в срок, указанный в учебном графике.

При возврате контрольной работы обучающийся должен внимательно прочитать рецензию преподавателя, выполнить все его рекомендации. После исправления, устранения ошибок и недочетов, контрольная работа сдается повторно в кратчайшие сроки.

Выполненная контрольная работа оценивается оценкой «зачтено» или «не зачтено».

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту возвращается обучающемуся без проверки.

Обучающиеся, не выполнившие контрольную работу по учебной дисциплине, к зачету не допускаются.

Контрольная работа выполняется по вариантам. Вариант контрольной работы должен соответствовать номеру списка в учебном журнале.

По всем вопросам, которые возникают в процессе изучения материала и выполнения контрольной работы, следует обращаться к преподавателю за консультацией.

#### 4. Варианты контрольных работ

Вариант 1.

1. Типология и социально-психологические характеристики личности собеседника.
2. Практическое задание. Составить текст официального делового письма.

Вариант 2.

1. Общение как социально-психологический феномен.
2. Практическое задание. Составить текст электронного письма с деловым предложением.

Вариант 3.

1. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении.
2. Практическое задание. Составить текст делового телефонного разговора.

Вариант 4.

1. Психология межличностного воздействия в процессе общения.
2. Практическое задание. Подготовить самопрезентацию.

Вариант 5.

1. Принятие решений в группах. Плюсы и минусы группового принятия решений.
2. Практическое задание. Составить текст официального делового письма.

Вариант 6.

1. Способы воздействия в деловом общении: заражение, подражание, внушение.
2. Практическое задание. Составить текст электронного письма с деловым предложением.

Вариант 7.

1. Этика деловых отношений «сверху - вниз».
2. Практическое задание. Составить текст делового телефонного разговора.

Вариант 8.

1. Этика деловых отношений «снизу - вверх».
2. Практическое задание. Подготовить самопрезентацию.

Вариант 9.

1. Этика деловых отношений «по горизонтали».
2. Практическое задание. Составить текст официального делового письма.

Вариант 10.

1. Этикет работы в компьютерных сетях.
2. Практическое задание. Составить текст электронного письма с деловым предложением.

Вариант 11.

1. Этикет пользования электронной почтой.
2. Практическое задание. Составить текст делового телефонного разговора.

Вариант 12.

1. Этикет новых видов коммуникации: телеконференции, дискуссионные группы, чаты.
2. Практическое задание. Подготовить самопрезентацию.



Вариант 13.

1. Правила приема посетителей и общения с ними.
2. Практическое задание. Составить текст официального делового письма.

Вариант 14.

1. Критика и комплименты в деловом общении.
2. Практическое задание. Составить текст электронного письма с деловым предложением.

Вариант 15.

1. Национальные особенности делового общения.
2. Практическое задание. Составить текст электронного письма с деловым предложением.

Вариант 16.

1. Типология и социально-психологические характеристики личности собеседника.
2. Практическое задание. Составить текст официального делового письма.

Вариант 17.

1. Общение как социально-психологический феномен.
2. Практическое задание. Составить текст электронного письма с деловым предложением.

Вариант 18.

1. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении.
2. Практическое задание. Составить текст делового телефонного разговора.

Вариант 19.

1. Психология межличностного воздействия в процессе общения.
2. Практическое задание. Подготовить самопрезентацию.

Вариант 20.

1. Принятие решений в группах. Плюсы и минусы группового принятия решений.
2. Практическое задание. Составить текст официального делового письма.

Вариант 21.

1. Способы воздействия в деловом общении: заражение, подражание, внушение.
2. Практическое задание. Составить текст электронного письма с деловым предложением.

Вариант 22.

1. Этика деловых отношений «сверху - вниз».
2. Практическое задание: Составить текст делового телефонного разговора.

Вариант 23.

1. Этика деловых отношений «снизу - вверх».
2. Практическое задание. Подготовить самопрезентацию.

Вариант 24.

1. Этика деловых отношений «по горизонтали».
2. Практическое задание. Составить текст официального делового письма.

Вариант 25.

1. Этикет работы в компьютерных сетях.
2. Практическое задание. Составить текст электронного письма с деловым предложением.

Вариант 26.

1. Этикет пользования электронной почтой.
2. Практическое задание. Составить текст делового телефонного разговора.

Вариант 27.

1. Этикет новых видов коммуникации: телеконференции, дискуссионные группы, чаты.
2. Практическое задание. Подготовить самопрезентацию.

Вариант 28.

1. Правила приема посетителей и общения с ними.
2. Практическое задание. Составить текст официального делового письма.

Вариант 29.

1. Критика и комплименты в деловом общении.
2. Практическое задание. Составить текст электронного письма с деловым предложением.

Вариант 30.

1. Национальные особенности делового общения.
2. Практическое задание. Составить текст делового телефонного разговора.



## 5. Информационное обеспечение обучения

### Основные электронные источники (ОЭИ)

ОИ 1. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 304 с. - ISBN 978-5-8199-0739-9. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807> (дата обращения: 19.03.2023). - Текст: электронный.

ОИ 2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 202 с. - ISBN 978-5-534-06957-0. - URL: <https://urait.ru/bcode/516252> (дата обращения: 19.03.2023). - Текст: электронный.

### Дополнительные источники (ДИ)

ДИ 1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. - 192 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1124318> (дата обращения: 19.03.2023). - Текст: электронный.

ДИ 2. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - ISBN 978-5-8199-0844-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726> (дата обращения: 19.03.2023). - Текст: электронный

## 6. Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие, виды, фазы, и роль общения.
2. Предмет психологии делового общения.
3. Деловое общение. Специфика и формы делового общения.
4. Роль делового общения в профессиональной деятельности.
5. Личность. Виды темперамента. Индивидуальные проявления в общении.
6. Виды психологических механизмов установления контакта.
7. Психологические механизмы преодоления затруднений в общении.
8. Психологические ошибки в процессе общения.
9. Понятие этики и этикета.
10. Деловой этикет, его роль в профессиональной деятельности.
11. Первое впечатление. Его роль. Создание успешного имиджа делового человека.
12. Языковые и письменные правила в деловом общении.
13. Правила ведения деловой переписки.
14. Особенности телефонного делового разговора.
15. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
16. Правила поведения в общественных местах.
17. Психологические техники для успешного публичного выступления.
18. Психологические методы влияния на собеседника.
19. Психологические техники убеждения.
20. Психологические приемы расположения собеседника.
21. Механизмы эффективного слушания.
22. Коллектив. Рабочая группа. Правила поведения в коллективе.
23. Методы создания благоприятного морально-психологического климата в рабочей группе.
24. Критика. Правила корректной критики.
25. Конфликт. Виды и классификация конфликтов.
26. Причины возникновения конфликта. Методы разрешения конфликта.
27. Виды стратегий поведения в конфликтной ситуации.
28. Понятие толерантности. Роль толерантности в успешном деловом общении.

ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ  
(филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Югорский государственный университет»

Контрольная работа  
ОГСЭ. 05 «Психология делового общения»  
21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений  
Вариант № \_\_\_\_\_

Выполнил: обучающийся  
группы \_\_\_\_\_  
заочной формы обучения  
ФИО \_\_\_\_\_  
Проверила: преподаватель  
Макаева Г.Б.

Нефтеюганск  
2023