

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.10.2025 12:36:06
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦК

по образовательной программе

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол от 22.11.2024 № 3

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации

по дисциплине

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

«Психология делового общения и конфликтология общения»

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования –

программе подготовки специалистов среднего звена

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

наименование образовательной программы

специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель

Грашина О.В, преподаватель Колледжа

креативных индустрий и предпринимательства

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

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

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
4 семестр		
1.	Тема 1. Общение – основа человеческого бытия	ОК 01

2.	Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга	ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3
3.	Тема 3. Общение как взаимодействие	
4.	Тема 4. Общение как обмен информацией	
5.	Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	
6.	Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	

Курс изучается в течение одного семестра.

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология общения» контрольная работа

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«Неудовлетворительно» / 2	не зачтено
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«Удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«Хорошо» / 4	зачтено
Повышенный	86-100	86-100	«Отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины в части сформированности общих компетенций и их частей (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06) осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, опросов). В ходе проведения контрольной работы осуществляется контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций и их частей.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к контрольной работе ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

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

1. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
2. В чем суть компетентного подхода к обучению общению?
3. Чем различаются формальное и неформальное общение?
4. Назовите функции, которые проявляются в общении.
5. Каковы модели общения и их предназначение?
6. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
7. В чем особенности научного стиля общения?
8. В чем особенности делового стиля общения?
9. Какова специфика публицистического стиля общения?
10. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
11. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения
12. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?

13. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
14. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
15. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
16. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
17. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
18. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
19. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
20. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
21. Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?
22. Каков механизм формирования профессионального имиджа?
23. Что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?
24. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
25. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
26. Сколько типов взаимовлияний существует?
27. Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».
28. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
29. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
30. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация и в чем ее отличие?
31. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
32. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
33. Как проявляется конкуренция?
34. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
35. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
36. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
37. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
38. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
39. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
40. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
41. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
42. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
43. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
44. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
45. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
46. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
47. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
48. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
49. Каковы семь способов задавания вопросов «на понимание»?
50. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?
51. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
52. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
53. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
54. Какие виды слушания вы знаете?
55. Что представляет собой «умение слушать»?
56. Какие существуют приемы эффективного слушания?
57. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
58. Каковы составляющие проксемики и какова их роль в деловом взаимодействии?
59. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и к экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?

60. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
61. Что включает в себя коммуникативная компетентность?
62. Какие виды слушания вы знаете?
63. Перечислите правила эффективного слушания.
64. Что такое эвфемизмы, приведите не менее 5 примеров.
65. Какие виды жестов целесообразно использовать в публичном выступлении и с какой целью?
66. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?
67. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
68. Что такое формальное и неформальное лидерство?
69. Назовите факторы, от которых зависит выбор стиля руководства.
70. Что представляет собой психологическая власть, каков ее инструментарий?
71. Как происходит взаимовлияние людей?
72. Какую миссию выполняют в групповой работе позиции? Каковы их виды?
73. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения?
74. Каковы психологические механизмы манипулирования?
75. Каковы основные функции и виды деловой беседы?
76. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.
77. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
78. В чем специфика стадии аргументирования? Как вести себя во время возражений?
79. В чем особенность беседы в системе: директор – учитель, учитель – ученик, учитель – родитель?
80. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
81. В чем отличие самопрезентации и публичной презентации?
82. Какое значение для презентации имеет внешний вид ведущего?
83. Каковы требования к публичной речи?
84. Каковы пять этапов подготовки и произнесения речи?
85. Какие средства речевой выразительности можно использовать в публичной речи?
86. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?
87. Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
88. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?
89. Каково содержание понятия «конфликт»?
90. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
91. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
92. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
93. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
94. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
95. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление – уступка)?
96. Что такое «алгоритм анализа конфликтной ситуации», какие этапы он включает?
97. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
98. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?
99. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
100. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?

Примерный тест для итогового тестирования
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

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

- 1) Психология общения– это ...
 - : отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп
 - : отрасль, изучающая большие и малые социальные группы
 - : отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей
- 2) Психология – это ...
 - : наука об общих закономерностях эволюции и функционирования психики и психических процессов как жизнедеятельности животных и индивидов человеческого рода
 - : наука о душе
 - : наука о сознании
- 3) Выберите что относится к основным разделам психологии общения:
 - : психология социальных групп
 - : психология межличностных отношений
 - : юридическая психология
- 4) Методы психологии бывают:
 - : объективные, проверочные, практические
 - : объективные, описательные, практические
 - : объективные, надежные, практические
- 5) К описательным методам относится:
 - : интуиция, самоотчет, эмпатическое слушание и т.д.
 - : психоанализ, статистический анализ, анализ продуктов деятельности
 - : самоотчет, психоанализ, интуиция
- 6) Валидность – это
 - : характеристика качества измерения, которая показывает нестабильный результат
 - : характеристика качества измерения, которая показывает стабильный результат

повторяющийся многократно на массовой выборке людей

 - : адекватность измерения
- 7) Наблюдение – это ...
 - : самый древний и доступный метод исследования
 - : самый распространенный метод исследования
 - : самый главный метод исследования
- 8) Что относится к недостаткам наблюдения:
 - : настроение наблюдателя
 - : пассивность наблюдателя
 - : возможность открыто фиксировать результаты
- 9) Тест – это ...
 - : система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного психического качества личности
 - : система заданий, позволяющих измерить уровень развития интеллекта
 - : система заданий, позволяющих измерить уровень развития мышления
- 10) Виды тестов делятся:
 - : по количеству обследованных
 - : по количеству изучаемых свойств
 - : по количеству проведенных заданий
 - : по способу общения
- 11) Тренинг – это ...
 - : индивидуальная форма терапии
 - : групповая форма терапии
 - : смешанная форма терапии
- 12) По количеству обследованных тесты бывают:
 - : индивидуальные
 - : вербальные
 - : групповые
 - : личностные
- 13) Вопросы бывают:
 - : открытые и закрытые
 - : функциональные и проводные

- : систематические и не систематические
- 14) Социометрия – это метод ...
 - : используемый для диагностики социальных симпатий
 - : используемый для диагностики социальных антипатий
 - : используемый для диагностики особенностей личности
- 15) Исчезновение естественности протекания процесса
 - : это положительная сторона эксперимента
 - : это отрицательная сторона эксперимента
 - : это положительная сторона наблюдения
- 16) Экспериментатор сам создает условия для вызова у испытуемого определенных интересующих его явлений
 - : это положительная сторона эксперимента
 - : это отрицательная сторона эксперимента
 - : это положительная сторона наблюдения
- 17) Тестирование – это ...
 - : это метод во время выполнения, которого испытуемый выполняет определенные действия по заданию исследователя
 - : это метод во время выполнения, которого испытуемый показывает определенный уровень знаний
 - : специальная система стабилизации личности
- 18) Анализ продуктов деятельности относится к :
 - : проективным тестам
 - : вспомогательным методам
 - : описательным методам
- 19) Исключите лишнее (инстинкты):
 - : генофильный
 - : исследовательский
 - : либертофильный
 - : характерный
- 20) Склонность организационных задач, приоритет служебного роста над материальными благами, приоритет общества над частными интересами – определите вид инстинкта:
 - : эгофильный
 - : альтруистический
 - : доминантный
- 21) Выберите что относится к типам межличностного общения:
 - : императивное общение
 - : манипулятивное общение
 - : побудительное общение
- 22) Функции общения бывают:
 - : прагматическая
 - : формирующая
 - : подтверждение
 - : восприятие
- 23) В чем заключается сигнификативная функция речи?
 - : в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
 - : в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
 - : в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 24) В чем заключается коммуникативная функция речи?
 - : в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
 - : в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
 - : в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
- 25) В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

- : в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
- : в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- : в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми