

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 27.05.2025 17:51:30

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность	СПО	43.02.16	ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
Форма обучения	очная		

Пятигорск, 2025

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство по дисциплине ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология».

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусмотрена в форме дифференцированного зачета с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

У.1 – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У.2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

знания:

3.1– взаимосвязь общения и деятельности; 3.2- цели, функции, виды и уровни общения; 3.3- роли и ролевые ожидания в общении; 3.4 - виды социальных взаимодействий;

3.5 - механизмы взаимопонимания в общении;

3.6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

3.7- этические принципы общения;

3.8- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы

3.9- саморегуляции в процессе

общения. общие компетенции:

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

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. 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 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения дисциплины по темам (разделам)

Элементы учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы)	Проверяемые ПК, ОК, У, З	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК, У, З
Раздел 1 Психология делового общения как наука			Указываются в соответствии с учебным планом	Указываются в соответствии с рабочей программой
Тема 1.1 Предмет, задачи психологии делового общения.	Практические занятия Этическая культура и воспитание.	У.1, У.2 З.1, З.2, З.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5	Дифференцированный зачет	У.1-У.2 З.1-З.9 ОК.01-ОК.05, ОК-9
Тема 1.2. Психические познавательные процессы.	Практические занятия Эмоции и чувства профессиональной деятельности. Воля и ее воспитание	У.1, У.2 З.1, З.2, З.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5		
Тема 1.3. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения.	Практические занятия Темперамент Характер.	У.1, У.2 З.1, З.2, З.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5		

Тема 1. 4. Мораль, ее сущность, структура и функции.	Практические занятия Тест «Нравственность личности».	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК 1, ОК 2, ОК 5		
Раздел 2. Психологические основы делового общения				
Тема 2.1. Психология общения	Практические занятия Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга.	У.1, У.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.7 ОК. 1, ОК. 2, ОК. 5		
Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности	Практические занятия Барьеры общения: способы преодоления.	У.1-У.2 3.1, 3.2, 3.3, 3.7, ОК. 1, ОК.2, ОК.5		
Тема 2.3. Деловое общение и его специфика	Практические занятия Метод принципиальных переговоров. Правила убеждения. Разрешение конфликтных ситуаций.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09,		
Тема 2.4. Культура управленческого поведения	Практические занятия Проблемы межличностного восприятия в управленческой деятельности. Общение руководителя с подчиненными	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09,		
Раздел 3. Практические основы деловой коммуникации				
Тема 3.1. Вербальное общение	Практические занятия Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09,		

	общения			
Тема 3.2 Невербальное общение	Практические занятия Кинестические	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09,		
	особенности и их использование в деловой сфере .Визуальный контакт и его роль			
Тема 3.3. Особенности письменной коммуникации	Практические занятия Правила составления и оформления документов.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09,		
Тема 3.4 Основы работы руководителя	Практические занятия Выбор рационального стиля руководства. Принятие решений различной жесткости.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09		
Тема 3.5 Основы работы с клиентами	Практические занятия Учет запросов и интересов потребителей	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09		
Тема 3.6 Имидж делового человека	Практические занятия Общие принципы культуры-основные требования этикета	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.09		
Раздел 4. Психология конфликта				

Тема 4.1. Конфликты и его структура	Практические занятия Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах.	У.1-У.4 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07,		
--	--	------------------------------------	--	--

Тема 4.2 Конфликт в профессиональной деятельности	Практические занятия Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	У.1-У.2 3.1-3.7 ОК.01-ОК.07,		
Раздел 5. Национальные особенности профессионального общения				
Тема 5.1. Особенности профессионального общения	Практические занятия Национальные особенности этики и общения.	У.1-У.2 3.1-3.7,3.9 ОК.01-ОК.07,		
Тема 5.2. Проблема толерантности в системе профессионального общения.	Практические занятия Черты характера и особенности поведения народов Кавказа. Дифференцированный зачет	У.1-У.2 3.1-3.9 ОК.01-ОК.05, ОК-9		

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

Перечень дискуссионных тем обсуждения для круглого стола

Тема 2.1. Психология общения.

1. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт».
2. Виды и уровни, и функции общения.
3. Общение как обмен информацией.
4. Общение как понимание людьми друг друга.

Тема 5.1. Национальные особенности профессионального общения.

1. Основные принципы этикета на Северном Кавказе
2. Национальные особенности этики и общения.
3. Основные мировые культуры.
4. Особенности ведения переговоров в континентальной Европе.
5. Специфика восточного менталитета при организации делового общения.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.

Комплект заданий для контрольных срезов Контрольный срез № 1 3 семестр

ВАРИАНТ № 1

1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?

ВАРИАНТ № 2

1. Назовите основные принципы этики делового общения между руководителями подчиненным.
2. Назовите основные принципы этики делового общения между подчиненным и руководителем.
3. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
4. Этикет и культура поведения делового человека

Критерии оценивания компетенций

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема

контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

Вопросы для собеседования

Тема 4. Психические свойства личности как субъекта профессионального общения

1. Личность и структура ее психических свойств
2. Понятие личности и ее свойств.
3. Личность и общество

Тема 9. Конфликты и его структура

1. Функции конфликтов
2. Структурные элементы конфликта
3. Причины возникновения конфликтов

Тема 11. Особенности профессионального общения и этикета.

1. Речевой этикет в деловом общении
2. Этикет и протокол делового общения
3. Этика и этикет делового общения

Тема 12. Проблема толерантности в системе профессионального общения

1. Воспитание толерантности посредством организации деятельности учащихся
2. Методы воспитания толерантности
3. Взаимодействие школы и родителей в воспитании толерантности

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающе знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

Темы рефератов 3 семестр

Тема 6. Психология общения

1. Вербальное средство общения.

2. Не вербальные средства коммуникации.

Тема 10. Конфликт в профессиональной деятельности.

1. Виды конфликтов.

2. Выходы из конфликтных ситуаций

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, 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 «хорошо» выставляется студенту, если 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 «удовлетворительно» выставляется студенту, если 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 «неудовлетворительно» выставляется студенту, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Фонд тестовых заданий

1. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:
 - а) благо;
 - б) долг;**
 - в) счастье;
 - г) честь
2. Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
 - а) профессиональных интересов партнёров
 - б) личностных, неделовых интересов партнеров
 - в) деловых интересов партнеров**
 - г) разговорами между собой
3. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
 - а) ценностные установки партнера — адресата**
 - б) духовные идеалы партнера — адресата
 - в) потребности и склонности партнера — адресата
 - г) межличностные взаимодействия — адресата
4. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
 - а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
 - б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - г) взаимоотношение друг с другом.

5. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
- а) интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
 - б) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби.
 - в) высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера
 - г) оба варианта правильные

3. Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки:

Процедура дифференцированного зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Таблица 2 – Ключи к вопросам фонда оценочных средств

№	Компетенция	Содержание вопроса	Правильный ответ
Фонд тестовых заданий			
1.	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5	Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей: а) благо; б) долг; в) счастье; г) честь	б
2.	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5	Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: а) профессиональных интересов партнёров б) личностных, неделовых интересов партнеров в) деловых интересов партнеров г) разговорами между собой	в
3.	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5	В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: а) ценностные установки партнера — адресата б) духовные идеалы партнера — адресата в) потребности и склонности партнера — адресата г) межличностные взаимодействия — адресата	а
4.	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга б) ослабление контроля за социально-	а

		статусными и этикетными нормами в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник г) взаимоотношение друг с другом.	
5.	У.1, У.2 3.1, 3.2, 3.7 ОК.1, ОК.2, ОК.5	К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся: а) интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера б) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби. в) высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера г) оба варианта правильные	а,б