

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шитов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины
ОГСЭ.03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11. Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Ложкова Г.М. Фонд оценочных средств дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11. Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Ложкова Г.М., 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	8
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств дисциплины ОГСЭ.03. Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.

Дисциплина ОГСЭ.03. Психология общения входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

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

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

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
- ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.
- ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
- ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
- ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
- ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
- ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

Наименование компетенций	Освоенные умения:	Усвоенные знания:
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p>	<p>У 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>З 1. Взаимосвязь общения и деятельности.</p> <p>З 2. Цели, функции, виды и уровни общения.</p> <p>З 3. Роли и ролевые ожидания в общении.</p> <p>З 4. Механизмы взаимопонимания в общении.</p> <p>З 5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>З 6. Этические принципы общения.</p> <p>З 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

ПК 5.1. Принимать участие в

<p>укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.</p> <p>ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.</p> <p>ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.</p> <p>ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.</p> <p>ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.</p>		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
Раздел 1. Теоретические основы психологии общения			
1.	Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ПК 4.3. ПК 5.1. У 1.У 2. З 1.	Сообщение. Деловая игра (тренинг коммуникативных умений).
2.	Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 4.4. У 1.У 2. З 2.	Деловая игра (тренинг коммуникативных умений).
Раздел 2. Психологические стороны общения			
3.	Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 3.2. ПК 5.4. У 1.У 2. З 3. З 4.	Деловая игра (тренинг коммуникативных умений). Сообщение.
4.	Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 3.1. ПК 5.4. У 1.У 2. З 4.	Деловая игра (тренинг коммуникативных умений). Эссе.
5.	Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 3.3. ПК 5.4. У 1.У 2.З 4. З 5.	Деловая игра (речевой тренинг). Сообщение-презентация.
Раздел 3. Основы делового общения			
6.	Тема 3.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 2.4. ПК 5.5. ПК 5.2. У 1.У 2. З 5.	Ролевая игра (тренинг коммуникативных умений). Сообщение.
7.	Тема 3.2. Этика в деловом общении	ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 2.5. ПК 4.5. ПК 5.2. У 1.У 2. З 6.	Деловая игра (тренинг коммуникативных умений). Сообщение.
8.	Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 2.6. ПК 5.2. ПК 5.3. У 1.У 2. З 7.	Деловая игра (тренинг конструктивного взаимодействия). Сообщение-презентация.
	Промежуточная аттестация в 3 семестре	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.	Дифференцированный зачет

		ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 4.3. ПК 4.4. ПК 4.5. ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5. У 1.У 2. 3 1. 3 2. 3 3. 3 4. 3 5. 3 6. 3 7.	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения	
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ПК 4.3. ПК 5.1. У 1.У 2. 3 1.
Сообщение «Ценности и характеристики общения». Деловая игра (тренинг коммуникативных умений).	
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 4.4. У 1.У 2. 3 2.
Деловая игра «Психологические аспекты общения».	
Раздел 2. Психологические стороны общения	
Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 3.2. ПК 5.4. У 1.У 2. 3 3. 3 4.
Сообщение «Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна». Деловая игра (тренинг коммуникативных умений).	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 3.1. ПК 5.4. У 1.У 2. 3 4.
Деловая игра – тренинг коммуникативных умений «Механизмы перцепции в общении с клиентом». Эссе «Общение в жизни человека», «Умею ли я общаться».	
Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 3.3. ПК 5.4. У 1.У 2.3 4. 3 5.
Речевой тренинг (подготовить упражнения). Сообщение-презентация «Невербальный язык общения».	
Раздел 3. Основы делового общения	
Тема 3.1. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 2.4. ПК 5.5. ПК 5.2. У 1.У 2. 3 5.
Ролевая игра «Психологический практикум» (пример-ситуация межличностного общения к игре «Психологический практикум», определение и анализ типов темперамента участников ситуации). Сообщение «Типология специалиста и клиента».	
Тема 3.2.	ОК 7. ОК 8. ОК 9.

Этика в деловом общении		ПК 2.5. ПК 4.5. ПК 5.2. У 1.У 2. 3 6.
Сообщение «Этика в практике профессионального общения». Подготовка и анализ примеров, ситуаций из профессиональной практики для деловой игры «Уроки вежливости».		
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении		ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 2.6. ПК 5.2. ПК 5.3. У 1.У 2. 3 7.
Сообщение-презентация «Приёмы общения с клиентом». «Предупреждение конфликтов». Деловая игра (тренинг конструктивного взаимодействия).		
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 4.3. ПК 4.4. ПК 4.5. ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5. У 1.У 2. 3 1. 3 2. 3 3. 3 4. 3 5. 3 6. 3 7.	
<p>Вопросы к зачету:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общение и его место в психологии 2. Структура и средства общения. Стили общения 3. Взаимосвязь общения и деятельности 4. Цели, функции, виды и уровни общения 5. Общение как обмен информацией 6. Механизмы взаимопонимания в общении 7. Межличностное восприятие и взаимопонимание. Перцептивная сторона общения 8. Восприятие человека человеком. 9. Невербальная коммуникация 10. Вербальное общение. Речевые средства общения 11. Активное и пассивное слушание 12. Виды социальных взаимодействий 13. Техники и приемы общения 14. Правила слушания, ведения беседы, убеждения 15. Транзактный анализ. Типы позиций по теории транзактного анализа Э.Берна 16. Роли и ролевые ожидания в общении 17. Межличностное взаимодействие и взаимовлияние в процессе общения (интерактивная сторона общения) 18. Манипуляции в общении и способы их нейтрализации 19. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов 20. Межличностные конфликты и способы их решения 21. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 22. Этические принципы общения 		

Критерии и нормы оценки результатов усвоения учебной дисциплины

Оценка устного ответа. Оценка «5» ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых фактов, понятий, явлений и закономерностей, взаимосвязей.
2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными

примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы по изученному материалу; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, процессов, закономерностей; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы преподавателя и обучающихся.

Оценка «4» ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученного материала по теме или разделу; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении учебного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях в рамках изучаемого курса; материал излагает в определенной логической последовательности, но при этом допускает одну грубую ошибку или не более двух-трёх недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы. Соблюдать основные правила культуры устной речи, использовать научные термины.

Оценка «3» ставится, если студент:

1. Усваивает основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала.

2. Материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.

3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

4. Допускает ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий даёт недостаточно четко.

5. Не использует в качестве доказательства аргументы для обобщения фактов, процессов, явлений или допустил ошибки при их изложении.

6. Отвечает неполно на вопросы преподавателя.

Страница Оценка «2», ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала.

2. Не делает выводов и обобщений.

3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов.

4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

5. При ответе (на один вопрос) допускает более трёх грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

Оценка «1» ставится, если студент:

1. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

2. Полностью не усвоил материал.

Примечание. По окончании устного ответа обучающегося педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других студентов для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

