

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

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)
Форма обучения – очная

Ложкова Г.М. Фонд оценочных средств дисциплины ОП.01. Психология делового общения для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

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

© Ложкова Г.М., 2020

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</u>	4
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	6
<u>3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</u>	8

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств дисциплины – ОП.01. Психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Фонд оценочных средств дисциплины ОП.01. Психология делового общения может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – специалист по туризму.

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

Дисциплина ОП.01. Психология делового общения входит в профессиональный учебный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- 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;
- закономерности формирования и развития команды.

В результате освоения 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 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, 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.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

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, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>У 1. Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение.</p> <p>У 2. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>У 3. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>У 4. Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и</p>	<p>З 1. Цели, функции, виды и уровни общения.</p> <p>З 2. Роли и ролевые ожидания в общении.</p> <p>З 3. Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.</p> <p>З 4. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.</p> <p>З 5. Механизмы взаимопонимания в общении.</p> <p>З 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.</p> <p>З 7. Этические принципы общения.</p>

<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>соблюдением делового этикета.</p> <p>У 5. Использовать эффективные приемы управления конфликтами.</p>	<p>З 8. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.</p> <p>З 9. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p> <p>З 10. Закономерности формирования и развития команды.</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 количество 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. ПК 3.1. ПК 3.4. У 1. У 2. З 1. З 6.	Эссе. Деловая игра (тренинг коммуникативных умений).
2.	Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 4.1. ПК 4.2. У 2. З 3. З 6.	Деловая игра (тренинг коммуникативных умений).
Раздел 2. Психологические стороны общения			
3.	Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ПК 4.2. У 2. З 2.	Деловая игра (тренинг коммуникативных умений). Сообщение.
4.	Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. У 2. З 5.	Деловая игра (тренинг коммуникативных умений). Эссе.
5.	Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 3.1. У 2. З 6.	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 1.1. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. У 2. У 3. З 8. З 9.	Ролевая игра (тренинг коммуникативных умений). Сообщение.
7.	Тема 3.2. Этика в деловом общении	ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.2. ПК 2.5. У 2. У 4. З 4. З 7.	Деловая игра (тренинг коммуникативных умений). Сообщение.
8.	Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	ОК 3. ОК 6. ОК 7. ОК 9. ПК 1.2. ПК 1.3. У 3. У 5. З 9.	Деловая игра (тренинг конструктивного взаимодействия). Сообщение-презентация.
	Промежуточная аттестация во 2 семестре	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5.	Комплексный зачет

	ПК 3.1. ПК 3.4. ПК 4.1. ПК 4.2. У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. З 6. З 7. З 8. З 9. З 10.	
--	--	--

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. ПК 3.1. ПК 3.4. У 1. У 2. З 1. З 6.
Эссе «Ценности и характеристики общения». Деловая игра (тренинг коммуникативных умений).		
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения		ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. У 2. З 5.
Деловая игра «Психологические аспекты общения».		
Раздел 2. Психологические стороны общения		
Тема 2.1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)		ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ПК 4.2. У 2. З 2.
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 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. У 2. З 5.
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 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 3.1. У 2. З 6.
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 1.1. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. У 2. У 3. З 8. З 9.
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. Этика в деловом общении		ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.2. ПК 2.5.

	У 2. У 4. З 4. З 7.
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 3. ОК 6. ОК 7. ОК 9. ПК 1.2. ПК 1.3. У 3. У 5. З 9.
Сообщение-презентация «Приёмы общения с клиентом». «Предупреждение конфликтов». Деловая игра (тренинг конструктивного взаимодействия).	
Промежуточная аттестация – комплексный зачет	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 3.1. ПК 3.4. ПК 4.1. ПК 4.2. У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. З 6. З 7. З 8. З 9. З 10.
<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. Трансактный анализ. Типы позиций по теории трансактного 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

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если: он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания

дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если: он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.