

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Романчук Иван Сергеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 20.06.2024 08:01:40  
Уникальный программный ключ:  
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

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  
учебной дисциплины  
ОП.12. ТРЕНИНГ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ  
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис (углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Жижевская Елена Викторовна. Фонд оценочных средств дисциплины 43.02.11 Гостиничный сервис (углубленная подготовка) для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (углубленная подготовка), 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

© Жижевская Е.В., 2020

## Содержание

1. Общая характеристика фондов оценочных средств.....	4
2. Паспорт фонда оценочных средств.....	5
3. Типовые задания для оценки освоения дисциплины.....	7

## 1. Общая характеристика фондов оценочных средств

### 1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств дисциплины – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (углубленная подготовка).

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

Дисциплина ОП.12. «Тренинг коммуникативной компетентности» входит в профессиональный цикл и относится к блоку общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- правила обслуживания населения;
- основы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика работника сферы сервиса;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности работника сферы гостиничного сервиса;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

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

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.

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

Наименование компетенций	Освоенные умения:	Усвоенные знания:
--------------------------	-------------------	-------------------

<p>ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат.</p> <p>ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.</p> <p>ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.</p> <p>ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений</p>	<p>У 1. Соблюдать правила профессиональной этики</p> <p>У 2. Применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>У 3. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>У 4. Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности</p>	<p>З 1. Правила обслуживания населения</p> <p>З 2. Основы профессиональной этики</p> <p>З 3. Эстетику внешнего облика работника сферы сервиса</p> <p>З 4. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности работника сферы гостиничного сервиса.</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. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности</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.)
<b>Раздел 1. Этика в профессиональной деятельности</b>			
1.	Тема 1.1 Эстетическая и этическая культура в профессиональной деятельности. Профессиональная этика	ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. З 1. З 2. З 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1	Тренинг коммуникативных умений. Тренинг сотрудничества.
2.	Тема 1.2. Эстетические требования, предъявляемые к внешнему виду работников сферы сервиса	ОК 3. ОК 5. ОК 6. У 1. З 2. З 3. ПК 3.1	Тренинг уверенного поведения.
3.	Тема 1.3 Современный дизайн интерьера отеля	ОК 3. ОК 5. ОК 7 У 1. З 2. З 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1	Творческая работа
<b>Раздел 2. Общение как социально-психологический феномен</b>			
4.	Тема 2.1 Психологические аспекты профессионального общения. Общение – основа человеческого бытия	ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. У 4 З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. З 6. З 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1	Тренинг коммуникативных умений. Тренинг самоменеджмента.
5.	Тема 2.2 Роль восприятия и понимания в процессе общения	ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. З 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1	Тренинг коммуникативных умений и самовыражения
6.	Тема 2.3 Вербальное и невербальное общение. Типичные и особенные требования работодателя к работнику. Письменная и устная коммуникация.	ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. З 1. З 2. З 4. З 5. З 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1	Тренинг коммуникативных умений
<b>Раздел 3. Особенности профессионального общения</b>			
Ос об	Тема 3.1 Типичные и особенные	ОК 3. ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 4.	Деловая игра (тренинг коммуникативных умений).

ен но ст и пр оф есс ио на ль но го об ще ни я7.	требования работодателя к работнику. Работа в команде (группе). Основы социальной компетентности.	З 1. З 2. З 4. З 5. З 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1	
8.	Тема 3.2 Типичные и особенные требования работодателя к работнику. Культура телефонного общения	ОК 3. ОК 5. У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 4. З 5. З 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1	Ролевая игра (тренинг коммуникативных умений).
9.	Тема 3.3 Конфликты в профессиональной деятельности. Природа конфликта и его структура. Стратегия и правила поведения в конфликтах	ОК 3. ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 4. З 5. З 6. З 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1	Деловая игра (тренинг конструктивного взаимодействия).
10.	Промежуточная аттестация 4 семестр	ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. З 6. З 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1	Комплексный зачёт

### 3. Типовые задания для оценки освоения дисциплины

<b>Раздел 1. Этика в профессиональной деятельности</b>	
Тема 1.1. Эстетическая и этическая культура в профессиональной деятельности. Профессиональная этика	ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. З 1. З 2. З 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1
Тренинг коммуникативных умений. Тренинг сотрудничества.	
Тема 1.2. Эстетические требования, предъявляемые к внешнему виду работников сферы сервиса	ОК 3. ОК 5. ОК 6. У 1. З 2. З 3. ПК 3.1
Тренинг уверенного поведения.	
Тема 1.3 Современный дизайн интерьера отеля	ОК 3. ОК 5. ОК 7 У 1. З 2. З 3. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1
Творческая работа «Разработка дизайнерского проекта холла, зоны приема гостей»	
<b>Раздел 2. Общение как социально-психологический феномен</b>	
Тема 2.1 Психологические аспекты профессионального общения. Общение – основа человеческого бытия	ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. У 4 З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. З 6. З 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1
Тренинг коммуникативных умений. Тренинг самоменеджмента.	
Тема 2.2 Роль восприятия и понимания в процессе общения	ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. З 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1
Тренинг коммуникативных умений и самовыражения	
Тема 2.3 Вербальное и невербальное общение. Типичные и особенные	ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. У 1. У 2.

требования работодателя к работнику. Письменная и устная коммуникация.	З 1. З 2. З 4. З 5. З 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1
Тренинг коммуникативных умений.	
<b>Раздел 3. Особенности профессионального общения</b>	
Тема 3.1 Типичные и особенные требования работодателя к работнику. Работа в команде (группе). Основы социальной компетентности.	ОК 3. ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 4. З 1. З 2. З 4. З 5. З 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1
Деловая игра (тренинг коммуникативных умений).	
Тема 3.2 Типичные и особенные требования работодателя к работнику. Культура телефонного общения	ОК 3. ОК 5. У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 4. З 5. З 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1
Ролевая игра (тренинг коммуникативных умений).	
Тема 3.3 Конфликты в профессиональной деятельности. Природа конфликта и его структура. Стратегия и правила поведения в конфликтах	ОК 3. ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 4. З 5. З 6. З 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1
Деловая игра (тренинг конструктивного взаимодействия).	
Промежуточная аттестация 2 семестр – комплексный зачет.	ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 2. З 3. З 4. З 5. З 6. З 7. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.2. ПК 3.1
<p><b>Комплексный зачет.</b></p> <p><b>Темы занятий для зачёта:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знакомство и включение участников в тренинговую работу. Безопасность общения, условия. Целеполагание.</li> <li>2. Распознавание и расширение индивидуальных стратегий поведения.</li> <li>3. Анализ гибкости собственного поведения, чередование ролей в процессе групповой деятельности</li> <li>4. Выявление учебных стратегий, определение их плюсов и минусов, осознанный выбор индивидуальной учебной стратегии</li> <li>5. Формирование навыков психологического стимулирования собственной активности. Декларация ценностей и мотивы поведения</li> <li>6. Завершение работы тренинга, интеграция полученного опыта, соотнесение приобретенного опыта с поставленными целями</li> </ol>	

### **Критерии и нормы оценки результатов усвоения учебной дисциплины**

В ходе каждого занятия студенты выполняют задания на командообразование и самопознание и проводят обсуждение и рефлексию индивидуальной и групповой активности.

Критерии оценки выступлений:

1. Полнота ответов, связность речи.
2. Правильный (соответствующий коммуникативной ситуации) выбор формы обратной связи.
3. Конструктивность обратной связи.
4. Использование формата «я-сообщение».
5. Уровень обобщения: индивидуальный, межличностный, групповой.