

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Утверждаю

Заместитель директора по УМ и ВР

  
\_\_\_\_\_ О.Е. Тимошенко  
(подпись) (Ф.И.О.)

«31» августа 2021 г.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

### ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

43.02.10 Туризм  
(базовая подготовка)

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ

  
\_\_\_\_\_ Т.А. Абрамова  
(подпись) (Ф.И.О.)

«30» августа 2021 г.

**Рассмотрена:**

Предметной (цикловой) комиссией  
иностраных языков

Протокол № 1  
от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной  
(цикловой) комиссии

  
(подпись)

Е.Р. Ковалева  
(Ф.И.О.)

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта по специальности среднего  
профессионального образования 43.02.10  
Туризм

приказ Министерства образования и  
науки РФ от «07» мая 2014 г. № 474

**Паспорт комплекта фонда оценочных средств по учебной дисциплине**

**ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность: 43.02.10 «Туризм»

(базовая подготовка)

Наименование раздела, МДК, видов и этапов практики	Коды контролируемых компетенций	Результаты обучения (усвоенные знания, освоенные умения, практический опыт)/ основные показатели оценки результата*	Наименование контрольно-оценочного средства	
			Текущий контроль	Итоговая аттестация
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b> <b>Раздел 2. Психология общения</b>				Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту
<b>Тема 2.1.</b> <b>Общение – основа человеческого бытия</b> <b>Тема 2.3</b> <b>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	ОК 1-9 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	<p><b>Освоенные умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>• применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>• устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета;</li> <li>• использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul> <p><b>Усвоенные знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>• нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> </ul>	Устный фронтальный опрос	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>• закономерности формирования и развития команды</li> </ul>	
<b>Тема 2.4</b> <b>Общение как обмен информацией</b> <b>(коммуникативная сторона общения)</b>	ОК 1-9 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	<p><b>Освоенные умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>• применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>• устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета;</li> <li>• использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul> <p><b>Усвоенные знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>• нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>• закономерности формирования и развития команды</li> </ul>	Тестовые задания по разделу Творческое задание (подготовка сообщения по теме)

<b>Тема 2.5</b> <b>Формы делового общения и их характеристики</b>	ОК 1-9 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	<b>Освоенные умения:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>• применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>• устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета;</li> <li>• использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul> <b>Усвоенные знания:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>• нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>• закономерности формирования и развития команды</li> </ul>	Тестовые задания по теме
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			
<b>Тема 3.2</b> <b>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	ОК 1-9 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2	<b>Освоенные умения:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>• применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> </ul>	Устный индивидуальный опрос по разделу

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета;</li> <li>• использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul> <p><b>Усвоенные знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>• нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>• закономерности формирования и развития команды</li> </ul>	
<b>Раздел 4. Этические нормы общения</b>			
<p><b>Тема 4.1</b> <b>Общие сведения об этической культуре</b></p>	<p>ОК 1-9 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2</p>	<p><b>Освоенные умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>• применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>• устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета;</li> <li>• использовать эффективные приемы управления конфликтами.</li> </ul> <p><b>Усвоенные знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> </ul>	<p>Тестовые задания по разделу</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>• специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li><li>• нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li><li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>• этические принципы общения;</li><li>• влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li><li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>• закономерности формирования и развития команды</li></ul>	
--	---	--