

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма

 Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи

24.05.2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология
Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

43.02.16 Туризм и гостеприимство
Шифр и наименование специальности

специалист по туризму
Квалификация выпускника
очная
Форма обучения

Учебный год: 2024-2025

Семестр(ы): 4

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол о рекомендации №8 от 22.05.2023 г.

Составители программы: Рудакова Александра Владимировна, доцент кафедры общего языкознания и стилистики, д.ф.н.

2023 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. N 510 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины СГЦ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности. ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме выполнения заданий на практических занятиях, докладов, билетов.

ФОС разработаны на основании положений:

1. П ВГУ 2.2.01-2015 Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности, текущей, промежуточной и итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования в Воронежском государственном университете, утверждённое решением Ученого совета ВГУ, протокол от 22.12.2015 № 11, введённое в действие приказом ректора от 24.03.2016 № 0205, в редакции приказа от 31.08.2018 №0711.
2. П ВГУ 2.2.04-2016 Положение о формировании фонда оценочных средств для аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования в Воронежском государственном университете, утверждённое решением Ученого совета ВГУ, протокол от 21.04.2016 г. № 5, введённое в действие приказом ректора от 21.04.2016 г. № 0325, в редакции приказа от 31.08.2018 №0711.
3. П ВГУ 2.0.16 - 2019 Положение об организации самостоятельной работы обучающихся в Воронежском государственном университете
4. П ВГУ 2.1.04 - 2020 Положение о текущей аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам Воронежского государственного университета.
5. П ВГУ 2.2.08 - 2020 Положение о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в Воронежском государственном университете.

1. Цели и задачи общеобразовательной учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология – требования к результатам освоения:

Формирование у студентов коммуникативной компетентности: коммуникативные способности, коммуникативные умения и навыки; систему коммуникативных знаний теории психологии делового общения.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Период окончания формирования компетенции: 6 семестр

Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:

ЗАДАНИЕ 1. Выберите правильные варианты ответа.

Правила эффективного слушания:

- **во время разговора смотрите на собеседника;**
- перебивайте выступающего, если уже поняли его мысль;
- **не отвлекайтесь во время разговора, демонстрируйте внимание к словам собеседника;**
- постарайтесь высказать свои идеи, собеседнику это будет интересно.

1) тестовые задания (закрытого типа среднего уровня сложности)

ЗАДАНИЕ 1. Выберите правильные варианты ответа.

Правила эффективного слушания:

- **во время разговора смотрите на собеседника;**
- перебивайте выступающего, если уже поняли его мысль;
- **не отвлекайтесь во время разговора, демонстрируйте внимание к словам собеседника;**
- постарайтесь высказать свои идеи, собеседнику это будет интересно.

ЗАДАНИЕ 2. Выберите правильный вариант ответа.

Правила эффективного слушания:

- **не давайте негативных оценок услышанному, сделайте вывод после окончания речи собеседника;**
- не задавайте вопросы собеседнику ни во время выступления, ни в конце, это расстраивает собеседника;
- во время слушания постоянно просматривайте сообщения на телефоне: возможно, появилась важная информация.

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильный вариант ответа.

Открытые вопросы – это:

- **вопросы, которые не имеют вариантов ответов, из которых надо выбрать один или несколько правильных;**
- вопросы, которые предполагают выбор из ограниченного круга вариантов готовых ответов одного или нескольких правильных;
- вопросы личного характера, требуют искренности.

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант ответа.

Реклама сочетает:

- **информацию, убеждение и побуждение;**
- информацию и убеждение;
- информацию и побуждение.

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильные варианты ответа.

Более сильная коммуникативная позиция:

- **у оратора за трибуной;**
- **у начальника;**
- у слушателей, которые сидят и слушают оратора;
- у подчиненного.

ЗАДАНИЕ 6. Выберите правильный вариант ответа.

Перефразирование – это прием активного слушания, который предполагает:

- **формулировку мысли другими словами;**
- обобщение, подведение итога;
- минимальное вмешательство в речь собеседника.

ЗАДАНИЕ 7. Выберите правильный вариант ответа.

Публичное выступление – это:

- **монолог оратора перед непосредственно присутствующей в аудитории перед группой 20-30 человек;**
- беседа с группой 5-10 человек;
- беседа один на один;
- сообщение информации в ходе вебинара.

ЗАДАНИЕ 8. Выберите правильный вариант ответа.

Цель информационного выступления – это:

- **сообщить новую информацию;**
- развлечь присутствующих;
- убедить в своей правоте;
- поздравить присутствующих.

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильный вариант ответа.

К основным требованиям публичного выступления относится:

- понятность главной мысли;
- установление и поддержание контакта с аудиторией;
- достаточная громкость;
- диалогичность формы выступления;
- разговорный стиль;
- **все перечисленное.**

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильный вариант ответа.

Структура текста публичного выступления является:

- **трехчастной – вступление, основная часть, заключение;**
- двухчастной – основная часть и заключение;
- одночастной – основная часть;
- композиция текста не важна.

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильный вариант ответа.

Орализация текста – это:

- **перевод письменного текста в устный;**
- громкое воспроизведение текста;
- озвучивание письменного текста.

ЗАДАНИЕ 12. Выберите правильный вариант ответа.

Самопрезентация – это:

- **рассказ о себе с целью создать благоприятное впечатление на собеседника;**
- презентация товара или услуги лично;
- автобиография;
- рассказ о жизни другого человека.

ЗАДАНИЕ 13. Выберите правильный вариант ответа.

При общении с туроператором лучше использовать:

- **демократический стиль общения;**
- авторитарный стиль общения;
- либеральный стиль общения.

ЗАДАНИЕ 14. Выберите правильный вариант ответа.

Размещение собеседников на расстоянии до 120 см называют:

- **социальным;**
- публичным;
- интимным.

ЗАДАНИЕ 15. Выберите правильный вариант ответа.

Деловые переговоры – это:

- **обсуждение каких-либо вопросов между официальными сторонами с целью выяснения позиций сторон и заключения возможного договора;**
- краткий обмен информацией по конкретному вопросу;
- форма группового общения, которая представляет собой способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов;
- способ продажи и закупки товаров и услуг, при котором сделка заключается с тем партнером, который предложил наиболее выгодные условия.

ЗАДАНИЕ 16. Выберите правильный вариант ответа.

Основная форма делового общения – это:

- **деловая беседа;**
- деловой разговор;
- деловое совещание;
- презентация.

ЗАДАНИЕ 17. Выберите правильный вариант ответа.

Приспособление – это:

- **уступка, сглаживание противоречий за счет своих интересов;**
- решение, удовлетворяющее интересы всех сторон;
- взаимные уступки;
- стремление выйти из конфликта, не решая его.

ЗАДАНИЕ 18. Выберите правильный вариант ответа.

При общении с клиентом нужно учитывать следующие его характеристики:

- **все перечисленное;**
- возраст;
- пол;
- уровень образования;
- уровень культуры;
- эмоциональное и физическое состояние.

ЗАДАНИЕ 19. Выберите правильный вариант ответа.

К конструктивной критике относится следующее выражение:

- **Не огорчайтесь, сегодня вы сделали не очень хорошо, завтра получится лучше.**
- Сколько раз можно было говорить – нельзя было так делать!
- Какой дурак так делает!

- Никогда вовремя не сделаете – всегда с задержкой.

ЗАДАНИЕ 20. Выберите правильный вариант ответа.

К конструктивной критике относится следующее выражение:

- **Некоторые студенты до сих пор не рассчитались с библиотекой – надеюсь, они знают об этом.**
- Вы бы еще голову забыли!
- Вы что, слепой? У нас обед!
- Повторяю для тупых.
- Вы никогда меня не слушаете – все по-своему делаете!

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный вариант ответа.

К неконструктивной критике относится следующее выражение:

- **Сколько можно повторять – отчет надо сдавать в двух экземплярах!**
- В основном все правильно, но несколько ошибок придется устранить.
- С вашим старанием в следующий раз вы добьетесь отличного результата.
- В такой ситуации нужно было поступить по-другому.

ЗАДАНИЕ 22. Выберите правильный вариант ответа.

Темы, которые запрещены для обсуждения в деловом общении:

- **все перечисленное;**
- размер зарплаты;
- семейный статус коллег.
- внешний вид коллег, начальника, клиентов
- личностные качества коллеги и начальника
- принадлежность к определенной религии
- политические пристрастия.

ЗАДАНИЕ 23. Выберите правильный вариант ответа.

Деловой прием – это:

- **собрание приглашенных официальных лиц в честь кого- или чего-либо с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке;**
- официальное выступление перед группой людей с целью сообщить что-либо или убедить в чем-либо аудиторию;
- первое официальное представление аудитории неизвестного товара (услуги, фирмы);
- встреча официальных лиц с представителями прессы для информирования общественности по актуальным вопросам.

ЗАДАНИЕ 24. Выберите правильный вариант ответа.

Эффективное деловое общение – это:

- **достижение деловой (предметной) цели при сохранении коммуникативного равновесия отношений между собеседниками;**
- достижение деловой цели без сохранения коммуникативного равновесия отношений;
- недостижение деловой цели и нарушение коммуникативного равновесия.

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Вставьте пропущенное слово.

Принцип бесконфликтного общения, суть которого заключается в том, чтобы принять собеседника таким, какой он есть, не «переделывать» его во время общения – это принцип ...

Ответ: толерантности / терпимости

ЗАДАНИЕ 2. Вставьте пропущенное слово.

Американцы относятся к ... типу деловой культуры.

Ответ: моноактивному

ЗАДАНИЕ 3. Вставьте пропущенное слово.

Японцы относятся к ... типу деловой культуры.

Ответ: реактивному

ЗАДАНИЕ 4. Вставьте пропущенное слово.

Испанцы относятся к ... типу деловой культуры.

Ответ: полиактивному

ЗАДАНИЕ 5. Вставьте пропущенное слово.

Стратегии поведения в конфликте: приспособление (уступка), соперничество (конкуренция), избегание, сотрудничество,

Ответ: компромисс

ЗАДАНИЕ 6. Вставьте пропущенное слово.

Руководитель – это организатор деятельности ... для достижения поставленной цели.

Ответ: подчиненного

ЗАДАНИЕ 7. Вставьте пропущенное слово.

Делегирование – это передача части руководящих функций

Ответ: подчиненному

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Дайте определение делегирования. Приведите пример ситуации, в которой руководитель может прибегнуть к делегированию своих задач или компетенций.

Пример ответа: Делегирование – это передача части руководящих функций подчиненному. 1. Подчиненный может сделать работу лучше руководителя. 2. Чрезмерная занятость руководителя не позволяет руководителю самому выполнить задание. 3. Делегирование выступает как прием изучения коллектива, выявления скрытых лидеров.

ЗАДАНИЕ 2. Предложите тур на лайнере из Сочи в Турцию одинокому мужчине. Приведите три аргументы, которые убедят клиента в том, что ему подходит этот тур.

Пример ответа: Примерные аргументы: На лайнере есть все необходимое для хорошего отдыха: 1) удобная каюта (со всеми удобствами); 2) доступ к интернету (бесплатный wi-fi); 3) шведский стол; 4) бесплатный бар; 5) возможность познакомиться с интересными людьми.

ЗАДАНИЕ 3. Добавьте три аргумента, которые убедят семью из четырех человек (двое детей и родители) купить тур в Турцию. Аргументы: 1) большая четырехместная каюта со всеми удобствами включает две спальни и гостиную; 2) шведский стол – по системе все включено.

Пример ответа: 1) недорогой тур; 2) есть детская комната; 3) рядом с отелем много магазинов; 4) возможность поехать на экскурсии; 5) авиаперелет занимает всего 3 часа.

ЗАДАНИЕ 4. Сделайте объявление для группы туристов о том, что с завтрашнего дня изменится руководитель их группы, номер его телефона. Объясните, почему это произошло (не более 100 слов).

Пример ответа: Уважаемые дамы и господа! С завтрашнего дня у вашей группы будет новый руководитель. Наша замечательная Ольга Ивановна уходит на повышение. Новым руководителем вашей группы будет наш опытный сотрудник – Иванов Иван. Вы сможете обратиться к нему по всем вопросам, которые у вас возникнут по телефону 89001112233. Он записан на визитке, которую вам сейчас раздадут. Иван уже несколько лет занимается этим направлением, вам будет с ним очень интересно и комфортно.

ЗАДАНИЕ 5. Назовите три типичные ошибки в споре. Коротко объясните свой ответ.

Пример ответа:

1. Спор с невежественным человеком. Такой человек не обладает информацией и поэтому переубедить его невозможно.
2. Спор с возбужденным человеком. Такой человек не готов к обсуждению проблемы, он не может рационально воспринять аргументы.
3. Уход от темы спора. Это не позволяет устранить причины спора.
4. Переход на личности. Это приводит к оскорблению, отдаляет от решения конфликта.

ЗАДАНИЕ 6. Назовите три ситуации делегирования полномочий руководителя.

Пример ответа: 1. Подчиненный может сделать работу лучше руководителя. 2. Чрезмерная занятость руководителя не позволяет руководителю самому выполнить задание. 3. Делегирование выступает как прием изучения коллектива, выявления скрытых лидеров.