

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор:
М.А. Кравченко

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024

Содержание

1. Результаты обучения дисциплины (модуля).....	3
2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля).....	3
3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов	3
4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций	6

1. Результаты обучения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код и наименование компетенции выпускника	Формулировка требований к степени сформированности компетенции
ОК-04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<i>Знает</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности <i>Умеет</i> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля)

Индекс и Наименование компетенции	Признаки проявления компетенции в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
ОК-04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p style="text-align: center;">недостаточный уровень:</p> Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы. <p style="text-align: center;">пороговый уровень:</p> Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка. <p style="text-align: center;">продвинутый уровень:</p> Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка. <p style="text-align: center;">высокий уровень:</p> Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.

3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов

Перечень вопросов для устного опроса:

- 1) Поведенческие характеристики транзакций.
- 2) Двухмерная модель поведения К. Томаса – Р. Киллмена.
- 3) Характеристика основных моделей поведения.
- 4) Психологическое влияние в конфликте.
- 5) Искажение информации
- 6) Типология конфликтных ситуаций.
- 7) Параметры измерения интерперсональных отношений
- 8) Этапы и фазы конфликта, их соотношение
- 9) Картография конфликта
- 10) Классификация конфликтов.
- 11) Интересы и позиции сторон и их соотношение
- 12) Понятие социальной перцепции.
- 13) Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
- 14) Искажения в процессе восприятия.
- 15) Психологические механизмы восприятия.
- 16) Виды социальных взаимодействий
- 17) Механизмы взаимопонимания в общении
- 18) Основные элементы коммуникации.
- 19) Коммуникативные барьеры
- 20) Виды, правила и техники слушания.
- 21) Техники и приемы общения
- 22) Правила слушания
- 23) Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения
- 24) Анализ ролевых игр

Перечень вопросов для самоподготовки:

- 1) Назовите виды и функции общения
- 2) Перечислите механизмы общения
- 3) Стили взаимодействия в деловом общении
- 4) Раскройте содержание основных социальных ролей
- 5) Назовите этапы взаимодействия в общении
- 6) Перечислите причины возникновения организационных конфликтов
- 7) Рассмотрите и обоснуйте способы решения организационных конфликтов
- 8) Перечислите основные правила бесконфликтного общения
- 9) Раскройте содержание трех сторон общения
- 10) Назовите ведущие конфликтогены

Перечень контрольных вопросов к зачету:

Знать:

- 1) Понятие о деловом общении. Функции и цели общения.
- 2) Классификация видов общения.
- 3) Структурные компоненты общения: коммуникативная сторона общения, интерактивная, перцептивная.
- 4) Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.
- 5) Виды деловых переговоров.
- 6) Стилиевые стратегии ведения переговоров.
- 7) Основные компоненты техники речи.
- 8) Способы повышения эффективности внутриорганизационных коммуникаций.
- 9) Основные понятия вербального и невербального общения.
- 10) Основные виды речевой деятельности.
- 11) Виды конфликтов в общении и причины их возникновения.
- 12) Методы коммуникативной стимуляции сотрудника в деловой беседе.

- 13) Приемы эффективного поведения в ситуациях конфликта.
- 14) Способы и стратегий разрешения конфликтов.
- 15) Психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность.
- 16) Деформации общения: механизмы манипулятивного воздействия

Уметь:

- 1) Использовать лингвистические обороты, помогающие прийти к согласию в переговорах.
- 2) Ставить вопросы, побуждающие партнера принять нужное решение.
- 3) Избегать наиболее типичных речевых и невербальных ошибок в ходе деловых переговоров.
- 4) Строить развернутое монологическое высказывание с учетом структуры монолога.
- 5) Использовать приемы привлечения и удержания внимания слушателей.
- 6) Определять стили руководства.
- 7) Тестировать эффективность коммуникаций в компании.
- 8) Прогнозировать развитие конфликта и разрешения конфликтной ситуации
- 9) Владеть способами эффективного слушания собеседника.
- 10) Классифицировать приемы психологического воздействия в общении.
- 11) Задавать вопросы в деловых ситуациях для получения исчерпывающей информации.
- 12) Классифицировать факторы, препятствующие эффективному общению.
- 13) Классифицировать способы предвидения трудных ситуаций, влекущих за собой конфликт.
- 14) Классифицировать способы выявления неискренности в общении.
- 15) Применять стратегии и тактики влияния на партнера в процессе деловой коммуникации.
- 16) Управлять вниманием собеседника в деловой беседе.

4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка « удовлетворительно » выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка « хорошо » выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Авторы-составители:

Заведующий кафедрой
"Управление индустрией туризма"

_____ Е.В. Ежак

