

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОЛЛЕДЖ НАРОДНЫХ ПРОМЫСЛОВ»**

УТВЕРЖДЕН ПРИКАЗОМ  
ДИРЕКТОРА № 312 от 21.09.2016

**Фонд оценочных средств  
учебной дисциплины  
«Психология делового общения»**

в рамках основной профессиональной образовательной  
программы (ОПОП) по специальности СПО  
43.02.10 Туризм

Вологда  
2016 год

## **1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Психология делового общения»**

### **1.1. Область применения фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Психология делового общения».**

Фонд оценочных средств (далее ФОС) разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности **43.02.10 – Туризм**. Глава VII «Требования к условиям реализации программы подготовки специалистов среднего звена», п. 8.3. и предназначен для оценки результатов освоения программы учебной дисциплины **«Психология делового общения»**.

ФОС включает комплект контрольно-оценочных средств (далее КОС) и оценочных материалов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

### **1.2. Результаты освоения учебной дисциплины «Психология делового общения».**

Освоение содержания учебной дисциплины **«Психология делового общения»** обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

### 5.2.1. Предоставление турагентских услуг.

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.

### 5.2.2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.

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.

### 5.2.3. Предоставление туроператорских услуг.

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.

### 5.2.4. Управление функциональным подразделением организации.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

## **2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке:**

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 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.

### **3. Комплект оценочных средств и материалов для текущего контроля**

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов:

- для текущего контроля - практические и самостоятельные работы,
- для промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

<b>Процент результативности (правильных ответов)</b>	<b>Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений</b>	
	<b>Балл (отметка)</b>	<b>Вербальный аналог</b>
90 - 100	5	Отлично
80 - 89	4	Хорошо
70 - 79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Не удовлетворительно

**Критерии оценки текстовых заданий – баллы от «5» до «2».**

"5" ("отлично") - уровень выполнения требований значительно выше удовлетворительного: отсутствие ошибок, использование дополнительного материала, полнота и логичность раскрытия вопроса; самостоятельность суждений, отражение своего отношения к предмету обсуждения; не более одного-двух недочетов; логичность и полнота изложения.

"4" ("хорошо") - уровень выполнения требований выше удовлетворительного: использование дополнительного материала, полнота и

логичность раскрытия вопроса; самостоятельность суждений, отражение своего отношения к предмету обсуждения. Наличие 2-3; незначительные нарушения логики изложения материала; использование нерациональных приемов решения учебной задачи; отдельные неточности в изложении материала;

"3" ("удовлетворительно") - достаточный минимальный уровень выполнения требований, предъявляемых к конкретной работе; не более 4-6 ошибок; отдельные нарушения логики изложения материала; неполнота раскрытия вопроса;

"2" ("плохо") - уровень выполнения требований ниже удовлетворительного: наличие более 6 ошибок; нарушение логики, неполнота, нераскрытость обсуждаемого вопроса, отсутствие аргументации либо ошибочность ее основных положений.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 1**

### **1. «Переселение душ»**

Если б был верен тезис о переселении душ, во что или в кого вы хотели бы воплотиться в следующей жизни?

### **2. «Сводка погоды»**

Описать своё настроение в форме сводки погоды

### **3. «Девиз»**

Практически у каждого из нас есть высказывание, цитата или фраза, которые способны поддержать нас в трудную минуту. Какое высказывание, фраза или крылатое выражение вы бы взяли для своего девиза?

### **4. «Кто я?»**

Ответить на этот вопрос 5 раз

### **5. «Волшебный круг»**

Начертите круг, в центре окружности «Я» и от него еще 4 круга.

В каждом круге пропишите качества, качества могут быть не только положительными, но и отрицательными.

Напишите 3-4 качества в каждом круге:

- 1) Качества, которые проявляются ежедневно;
- 2) Качества, проявляющиеся часто, но не каждый день;
- 3) Качества, которые проявляются редко;
- 4) Качества, которых у вас нет, но вы бы хотели приобрести

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 2**

## «Коммуникативные сигналы»

Для того чтобы вступить в контакт и быть услышанным, человек использует три вида коммуникативных сигналов: вербальные (речевые), невербальные (жесты, мимика, расположение и др.), паралингвистические (особенности голоса, интонации, использование отдельных слов). От того, насколько правильно мы используем эти сигналы, зависит успех выступления, качество разговора, позитивное или негативное восприятие нас слушателями.

При первом контакте, люди доверяют на 55% паралингвистическим сигналам, на 38% невербалике и на 7% речи выступающего.

### **Вербальные сигналы, располагающие к контакту:**

1. Отчетливое приветствие;
2. Начало выступления, обозначенный конец (вывод из вышесказанного)
3. Оригинальность выступления, использование примеров.

### **Невербальные сигналы:**

1. Мимика живая, естественно изменяющееся выражение лица; доброжелательная улыбка;
2. Контакт глаз (3-5 секунд, частота контакта – не реже 1 раза в минуту);
3. Жесты: умеренные, отсутствие «крестов» (закрытые позы, скрещенные руки, ноги), не допускаются резкие, размашистые движения).

### **Паралингвистические сигналы:**

1. Отчетливый голос, но не резкий;
2. Доброжелательные интонации;
3. Быстрота речи: умеренная.

### **Вопросы:**

1. Какие вербальные сигналы, располагающие к контакту вы можете назвать?
2. Какие невербальные сигналы, располагающие к контакту вы можете назвать?
3. Какие паралингвистические сигналы, располагающие к контакту вы можете назвать?

## **Задание «Выступление без подготовки»**

**Цели:** отработка умения вступать в контакт, выступать перед аудиторией, диагностика участниками своего уровня коммуникабельности.

Продолжительность выступления 2-3 минуты.

О предмете выступления участник узнает за несколько секунд до выступления (вытащить карточку из рук ведущего).

Участнику предоставляется выбор начала выступления: он может выйти, а затем зайти в аудиторию и начать свое выступление, или может начать выступление сразу и т.д.

Выбирается один участник для выступления. Задача выступающего: установить контакт с аудиторией, заинтересовать своим рассказом. Задачи зрителей: наблюдение за выступлением, морально-эмоциональная поддержка после выступления (аплодисменты).

Важное условие: Каким бы ни было выступление, после его окончания участники хлопают выступающему.

*Обсуждение результатов (вопросы задаются сначала самому участнику, затем всей группе):*

- 1) Какие впечатления от выступления, какие чувства вы испытываете сейчас?
- 2) Удалось ли установить контакт с аудиторией? Если нет, почему? Если, да, с помощью чего?
- 3) Куда вы смотрели во время выступления? Был ли контакт глаз?
- 4) Какими были мимика, жесты, темп речи?
- 5) Каким был голос: робкий, решительный, четкий?
- 6) Было ли ваше выступление ярким, выразительным?
- 7) Было ли начало и конец выступления?
- 8) Представились ли вы, когда вошли?
- 9) Был ли рассказ выступающего интересным? (использовались ли примеры, юмор, интересные факты?)

*Слова для выступления:*

Информационное совещание;

Деловые переговоры;

Выступление с докладом

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 3**

#### **«Ассертивное поведение. Эффективные техники отказа»**

**Цели:** обучение эффективному общению и умению договариваться, неагрессивно отстаивать свою позицию. Возможность сравнения вариантов уверенного, неуверенного, агрессивного отказа. Овладение умениями уверенного, аргументированного отказа в ситуациях выбора.

В течение 10 минут вам необходимо придумать как можно больше аргументов для отказа в ситуации.

**Ситуации:**

1. Дать списать;
2. Обмануть собеседника;
3. Одолжить телефон.

**Обсуждение:**

- Легко ли было отказываться? Что чувствовали, когда говорили «нет»?

### **«Ответ: «нет»**

Один участник играет роль человека, на которого оказывают давление, и он должен найти выход из создавшегося положения, говоря «нет». Остальные могут изображать роль подстрекателей, которые оказывают давление.

1. *Твой друг предлагает тебе:*

- прогулять занятия;
- сделать кому-нибудь пакость.

2. *Незнакомый человек уговаривает тебя:*

- пойти с ним в клуб;
- рассказать о себе.

3. *Группа друзей хочет, чтобы:*

- ты тихо ушел ночью из дома, и встретиться с ними;
- ты с ними выпил.

### **Как сказать «НЕТ»**

1. Спасибо, нет (твердо и решительно);
2. Честно скажите о вашей позиции: «Нет, я не хочу, не буду!»
3. Обоснуйте свою позицию. Предложите альтернативу.
4. Переведите разговор на предлагающего. Выясните, зачем ему это нужно.
5. Поменяйте тему.
6. Отойдите от этого человека.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 4**

**Как вы думаете, какая цель на сегодняшнее занятие у нас? Подумайте, и запишите ее в свою таблицу.**

### **Знакомство**

Сегодня нам предоставляется прекрасная возможность, обычно не допустимая в реальной жизни, - выбрать себе имя. Ведь часто бывает: кому-то не очень нравится имя, данное ему родителями; кого-то не устраивает форма обращения, привычная для окружающих, - скажем все вокруг зовут девушку «Юлька», а ей хочется, чтобы к ней обращались «Юлечка»; некоторым по душе, если их называют, но по отчеству, без имени – Михайловна. А кто-то в тайне мечтает об имени, которое носит его кумир.

У Вас есть 30 секунд для того, чтобы подумать и выбрать для себя имя на время занятия и написать его на листке (бейджике).

Все остальные и ведущий, в течение всего занятия будут обращаться к Вам только по этому имени. Пишите то имя, с которым Вы будете чувствовать себя комфортно.

### **Упражнение № «Имя и эпитет»**

Группа рассаживается по кругу и каждый по очереди представляется остальным, называя свое имя и эпитет. Это прилагательное должно



начинаться с той же буквы, что и имя, позитивно характеризовать человека и по возможности содержать преувеличение (гениальный Гена).

Участник должен сначала повторить имя и эпитет предыдущего выступающего, затем назвать свою комбинацию.

### **Вопросы для обсуждения:**

Какие эпитеты меня впечатлили?

Какие имена мне было трудно запомнить?

К кому я теперь испытываю интерес?

В любой группе существуют правила, по которым она работает или придерживается. И я предлагаю ряд определенных правил, можете также и вы предложить свои правила, которых мы будем с вами придерживаться. Правила это нормы, которые значительно сокращают потери времени, позволяют продуктивно работать над собой и помогают достичь главной цели занятия.

### **Правила групповой работы**

1. Обращаться друг к другу по имени;
2. Принцип доброжелательности. Принимать себя и других, такими, какие мы есть. Мы относимся к другим участникам доброжелательно и уважительно;
3. Быть искренними;
4. Избегать оценок друг друга;
5. Активное участие в происходящем;
6. 1 микрофон. Уважение к говорящему. Этим правилом напоминаем, что перебивать друг друга, даже при обсуждении не допустимо;
7. Каждому члену группы – как минимум одно хорошее и доброе слово;
8. «Правило круга». Конфиденциальность всего происходящего в группе. Информация, озвученная во время занятия не будет вынесена за пределы круга;
9. Общение по принципу «здесь и сейчас». Во время работы участники обсуждают только те вопросы, которые значимы именно в данный промежуток времени;
10. Отключить мобильный телефон, либо поставить в беззвучный режим;

Правило активности. Все участники принимают активное участие в обсуждении, выполнении заданий;

Я высказывания. Высказывать свое личное мнение, выражая его во фразах, которые начинаются со слов: «Я считаю...», «Я думаю...», «Мне это не понятно...»

### **Упражнение «Ловец блага»**

Цель: развивать умения позитивного отношения к жизненным ситуациям.

*(Звучит тихая инструментальная музыка.)*

Инструкция

Чтобы с вами не случилось, во всем старайтесь находить положительные стороны. Давайте потренируемся. Найдите и запишите, пожалуйста, положительные моменты в следующих ситуациях:

Вы собираетесь на работу, погода встречает Вас проливным дождем.

Вы опаздываете на работу, прибегаете на остановку, а автобус перед «Вашим носом» уезжает.

У вас нет денег, чтобы уехать куда-нибудь в каникулы.

Вас не поздравила с праздником подруга/друг.

*Комментарии для ведущего*

Участники пишут для каждой ситуации свои положительные моменты. Каждый по очереди проговаривает эти моменты. Участнику, указавшему более 5 положительных моментов в каждой предложенной ситуации, вручается медаль: «Ловец блага»!

### **Упражнение «Кинопроба»**

Цель: развитие чувства собственной значимости.

Составьте список из 3-5 вещей, событий, достижений в своей жизни, которыми вы гордитесь.

Выберите в своем списке одно достижение, которым Вы гордитесь больше всего.

Встаньте и скажите всем: «Я не хочу хвастаться, но ...» и дополните словами о своем достижении.

*Вопросы для обсуждения:*

Что вы чувствовали, делаясь своими достижениями?

Как вам кажется – другие испытывали то же, что и вы, когда выступали? Почему?

### **«Какая всё же у меня и у тебя есть прелестная штучка»**

Вы все принесли с собой вещь, которая вам дорога, возможно, вы выбрали ее лично, либо вам ее подарили. Покажите эту вещь и расскажите о ней.

### **«Расскажи о...»**

Каждый из участников берет в руки свой предмет и от лица этого предмета рассказывает о своем обладателе.

### **«Твоя прелесть»**

Необходимо рассказать о предмете, который вам понравился, про который вы могли бы сказать «Твоя прелесть». В течение нескольких секунд расскажите, чем именно этот предмет понравился вам. Чем этот предмет может понравиться другим.

### **«Зато ты...»**

Каждый из участников подписывает свой лист и пишет на нем один свой недостаток. Далее передает свой лист другим участникам. Они пишут на его листке «ЗАТО ТЫ...» и далее какое-то положительное качество этого человека.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 5**

### «Двое рисуют одним карандашом»

Участники объединяются в пары. У каждой пары лист бумаги и карандаш.

Задание: партнеры в парах, не договариваясь заранее, молча, держа вдвоем один карандаш, должны нарисовать на листе бумаги произвольный рисунок.

*Вопросы:*

1. Что вы нарисовали?
2. Как вы решали, кто будет лидировать?
3. Был ли один лидер или лидерство переходило от одного партнера к другому?

#### 4. Комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

##### Примерные темы для дифференцированного зачета

1. Межличностная коммуникация. Структура речевой коммуникации
2. Успешность коммуникации и коммуникативные навыки
3. Групповая и массовая коммуникация
4. Организация: структура, отношения, коммуникационные потоки
5. Нормы делового этикета и их значение в бизнесе
6. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.
7. Психологическая структура взаимопонимания. Эмпатия. Уровни эмпатии. Рефлексия.
8. Этика делового общения. Искусство и успех делового общения. Этические нормы и принципы.
9. Способы выступления с речью. Установление контакта с аудиторией.
10. Этика и психология деловых бесед и переговоров.
11. Взаимоотношения внутри коллектива.
12. Виды конфликтов и способы их разрешения в трудовом коллективе.

Тест «Транзактный анализ общения»	
Вопрос	Баллы 0–10
1	2
1. Мне порой не хватает выдержки.	
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.	

3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.	
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.	
5. Меня провести нелегко.	
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.	
7. Бывает, мне хочется поддурчиться, как маленькому.	
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.	
9. Каждый должен выполнять свой долг.	
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.	
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.	
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.	
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.	
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.	
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.	
16. Я — увлекающийся человек.	
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.	
18. Мои взгляды непоколебимы.	
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу ступать.	
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.	
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.	

Транзакция — единица акта общения, в течение которой собеседники находятся в одном из трех состояний «Я». В процессе взаимодействия могут в большей или меньшей мере проявляться такие состояния человека: состояние «родителя», «взрослого», «ребенка». Эти три состояния сопровождают человека всю жизнь. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, гибко проявляя себя в том или ином состоянии в зависимости от его целей и жизненных обстоятельств.

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

Обработка результатов тестирования (самотестирования). Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

**I (состояние «ребенок»): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.**

**II (состояние «взрослый»): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.**

**III (состояние «родитель»): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.**

Если у вас получится формула II, I, III, то это значит, что вы обладаете чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям.

Если у вас получилась формула, III, I, II то для вас характерна категоричность в суждениях и действиях, возможно излишнее проявление самоуверенности при взаимодействии с людьми, чаще всего говорите без сомнения то, что думаете или знаете, не заботясь о последствиях ваших слов и действий.

Если на первом месте в формуле состояние I («ребенок»), то вы можете проявлять склонность к научной работе, хотя и не всегда умеете управлять своими эмоциями.

## **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы**

### **Основные источники:**

1. Аверченко Л. К. Управление общением: Теория и материалы и практикумы для специального работника: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, — 2013. — 102 с.
2. Баева О.Л. Ораторское искусство и деловое общение. — Минск, 2012. — 67 с.
3. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению. — М.: Владос, 1998. — 132 с.
4. Блинов А. О., Василевская О.В. Искусство управления персоналом: Учеб. Пособие. 2003. — 80 с.
5. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. — для экономических колледжей и вузов. — М.: ГЕЛАН, 2011. — 180 с.
6. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом. — М.: ИНФРА-М, 2002.- 76 с.
7. Паневчик В.В. Деловое письмо. — Минск: Амалфея, 2000. — 99 с.
8. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. — М.: Изд-во Института Психотерапии, 2012. — 111 с.