

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Гриб Владислав Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 02.07.2026 08:28:28

Уникальный программный ключ

637517d24e103c3db032acf37a839d98ac1c5bb2f5ab89c29abfed7f43985447



**Образовательное частное учреждение высшего образования
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
(МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Международного
дипломатического колледжа

Н.И. Платонова
«16» февраля 2026г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Специальность

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника:

Специалист по туризму и гостеприимству

на базе основного общего образования

Форма обучения: очная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство/– М.: Международный дипломатический колледж.

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Организация-разработчик:

Образовательное частное учреждение
высшего образования «Московский
университет имени А. С. Грибоедова»

Директор Международного
дипломатического колледжа _____/Н.И. Платонова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Рейтинг-контроль №1 Осуществляется на основе учета следующих показателей:

- активное участие в практических занятиях (участие в обсуждение, подготовка и проведение практических занятий);
- выполнения письменного контрольного опроса:

Контрольные вопросы:

1. Перечислите основные принципы эффективного общения.
2. Общение как многоплановый процесс.
3. Структура общения.
4. Типы межличностного общения
5. Главная задача установления контакта.
6. Определение принципов общения.
7. Взаимоотношения с партнёром на 3 этапе, какими факторами определяются?
8. Что такое общение?
9. Какова основа общения?
10. Подходы к определению общения.
11. Коммуникативная компетентность как профессионально значимая характеристика психолога.
12. Роль восприятия в развитии межличностного общения
13. Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности.

Методические рекомендации к выполнению задания рейтинг-контроля №1

При выполнении письменного контрольного опроса студенту требуется дать максимально точный и развернутый ответ на заданный вопрос. Подготовка к письменному контрольному опросу осуществляется на основе лекционного материала, а также самостоятельной работы.

Шкалы оценивания рейтинг-контроля №1

Критерии оценивания	Оценка
Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя, организация и проведение практических занятий. Верно выполненный опрос.	«Отлично»
Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя. Собеседование: 1-2 ошибки допущены в опросе.	«Хорошо»
Работа на практических занятиях: участие в аудиторной работе. 3-5 ошибки допущены в опросе.	«Удовлетворительно»
Работа на практических занятиях: отсутствие активности на практических занятиях. Более 5 ошибок в опросе.	«Неудовлетворительно»

Рейтинг-контроль №2

Осуществляется на основе учета следующих показателей:

- активное участие в практических занятиях (участие в обсуждение, подготовка и проведение практических занятий);
- выполнения письменного контрольного опроса:

Контрольные вопросы:

1. Назовите группы трудностей в общении.
2. Субъект восприятия.
3. Механизмы взаимопонимания в процессе общения
4. Коллектив как социально- специфическое понятие.
5. Виды и характер взаимоотношений в группе.
6. Динамика развития взаимоотношений в группе
7. В чем заключается основная задача делового общения?
8. Что означает «уметь общаться»?
9. Динамика развития взаимоотношения в группе.

Методические рекомендации к выполнению задания рейтинг-контроля №2

При выполнении письменного контрольного опроса студенту требуется дать максимально точный и развернутый ответ на заданный вопрос. Подготовка к письменному контрольному опросу осуществляется на основе лекционного материала, а также самостоятельной работы.

Шкалы оценивания рейтинг-контроля №2

Критерии оценивания	Оценка
Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя, организация и проведение практических занятий. Верно выполненный опрос.	«Отлично»
Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя. Собеседование: 1-2 ошибки допущены в опросе.	«Хорошо»
Работа на практических занятиях: участие в аудиторной работе. 3-5 ошибки допущены в опросе.	«Удовлетворительно»
Работа на практических занятиях: отсутствие активности на практических занятиях. Более 5 ошибок в опросе.	«Неудовлетворительно»

Рейтинг-контроль №3

Осуществляется на основе учета следующих показателей:

- активное участие в практических занятиях (участие в обсуждение, подготовка и проведение практических занятий);
- выполнения письменного контрольного опроса:

Контрольные вопросы:

1. Психология конфликта. приемы коммуникативного взаимодействия.
2. Раскройте содержание понятия «конфликт». Источники конфликтов. Стадии протекания конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Этапы конфликтов.
5. Виды агрессивности.
6. Взаимосвязь агрессивности с конфликтами.
7. Эмоциональное реагирование в конфликтах.
8. Саморегуляция в конфликтных ситуациях.
9. Способы управления конфликтами.
10. Краткий анализ видов психологического воздействия.
11. Убеждение как форма психологического воздействия.
12. Риторические приемы убеждения собеседника.
13. Развитие общения в ходе онтогенеза
14. Виды манипулятивных типов личности и манипулятивных систем.
15. Причины манипуляции.
16. Сравнительная характеристика актуализатора и манипулятора

Методические рекомендации к выполнению задания рейтинг-контроля №3

При выполнении письменного контрольного опроса студенту требуется дать максимально точный и развернутый ответ на заданный вопрос. Подготовка к письменному контрольному опросу осуществляется на основе лекционного материала, а также самостоятельной работы.

Шкалы оценивания рейтинг-контроля №3

Критерии оценивания	Оценка
Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя, организация и проведение практических занятий. Верно выполненный опрос.	«Отлично»
Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя. Собеседование: 1-2 ошибки допущены в опросе.	«Хорошо»
Работа на практических занятиях: участие в аудиторной работе. 3-5 ошибки допущены в опросе.	«Удовлетворительно»
Работа на практических занятиях: отсутствие активности на практических занятиях. Более 5 ошибок в опросе.	«Неудовлетворительно»

Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие и предмет психологии общения.
2. Взаимосвязь общения и деятельности.
3. Каналы коммуникации.
4. Понятие коммуникативных барьеров.
5. Классификация видов общения.
6. Компонентная структура общения.
7. Уровневая структура общения.
8. Коммуникативная сторона общения.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Интерактивная сторона общения.
11. Средства общения.
12. Функции общения.
13. Механизмы социальной перцепции.
14. Координация общения.
15. Принципы профессионального общения.
16. Этические требования к выступлению в аудитории
17. Культурные требования к выступлению в аудитории
18. Этапы подготовки и проведения публичного выступления.
19. Психология переговоров.
20. Психология беседы.
21. Культура совещания.
22. Ведение переговоров по телефону.
23. Нормы этикета в споре, дискуссии, полемике.
24. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.
25. Невербальные средства и психология общения: мимика, жесты.
26. Культура переписки.
27. Имидж делового человека.
28. Публичное вступление.
29. Этикет за столом.
30. Культура речи и этикет делового человека.
31. Социокультурная специфика управленческой деятельности.
32. Речевое и неречевое общение.
33. Практика активного слушания.
34. Основные рекомендации по подготовке и проведению публичного выступления.

Тестовые задания

1. При реализации данной функции общения происходит осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества.

- А) Информационная функция.
- Б) Статусная функция.
- В) Перцептивная функция.
- Г) Координационная функция.

2. Перцептивная сторона общения – это ...

- А) Обмен информацией
- Б) Восприятие и понимание друг друга
- В) Взаимодействие друг с другом

3. ... общение - общение, при котором регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника достаточно знание его социальной роли.

4. Этот раздел психологии общения изучает прикосновения, использующиеся в процессе общения. Это рукопожатия, поцелуи, объятия, похлопывания, поглаживания и т.д.

- А) Проксемика.
- Б) Такесика.
- В) Хронемика.
- Г) Кинесика

5. Если причина поступка или действия приписывается тому, на кого направлено действие, то это....

6. Данный коммуникативный барьер общения связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения.

- А) Фонетический барьер.
- Б) Семантический барьер.
- В) Стилистический барьер.
- Г) Логический барьер.
- Д) Эмоциональный барьер.

7. В результате реализации ЭТОГО этапа установления контакта создается некоторое общее представление о наборах качеств, которые предлагаются партнерами для общения.

- А) Снятие психологических барьеров.
- Б) Нахождение совпадающих интересов.
- В) Определение принципов общения.
- Г) Выявление качеств, опасных для общения.
- Д) Адаптация к партнеру и установление контакта.

8. Данный стиль поведения в конфликте характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить.

9. По мнению А. Пиз, социальная зона человека находится в диапазоне:

- А) 15-45 см.
- Б) 46-120 см.
- В) 121-360 см.
- Г) свыше 360 см.

10. Один из механизмов познания и понимания человека, заключающийся в неосознанном уподоблении себя значимому другому – это...

11. Стилъ общения – это...

- 1) Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми
- 2) Индивидуально-типологические особенности между людьми

12. Индивидуально-субъективные особенности между людьми

13. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли – это...

14. Коммуникативная сторона общения – это ...

- 1) Обмен информацией
- 2) Восприятие и понимание друг друга
- 3) Взаимодействие друг с другом

15. ... общение - это общение, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения

16. Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это ...

17. Коммуникация – это ...

- 1) Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации
- 2) Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию

18. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации

19. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т. е. как будет партнер по общению понимать меня – это...

20. ... общение – общение, которое направлено на извлечение выгоды от собеседника

КЛЮЧИ К ТЕСТУ

1. Б
2. Б
3. Формально-ролевое общение
4. Б
5. Объективная атрибуция
6. Б
7. В
8. Компромисс
9. В
10. Идентификация
11. А
12. Формально-ролевое
13. А
14. Деловое
15. Темперамент
16. Б
17. Рефлексия
18. Манипулятивное
19. В
20. Избегание