

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Магнитогорский колледж современного образования»

РАССМОТРЕНО

на заседании Методического совета

Протокол № 7 от «28» 06 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:

директор ЧПОУ «МКСО»

С.А. Кузьмина

«23»



**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.10 Туризм
(заочная форма обучения)

Магнитогорск, 2023г.

Разработчики:

Предеин Алексей Николаевич, преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств учебной дисциплины *ОП.01 Психология делового общения и конфликтология* пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Содержание

| | |
|---|----|
| 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств..... | 4 |
| 1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств..... | 4 |
| 1.2. Система контроля оценки освоения программы учебной дисциплины..... | 6 |
| 1.2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине..... | 6 |
| 1.2.2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины..... | 6 |
| 2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины..... | 6 |
| 2.1. Задания для текущего контроля..... | 6 |
| 2.2. Задания для промежуточной аттестации..... | 12 |
| 3. Рекомендуемая литература и иные источники..... | 20 |

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки и оценки результатов освоения учебной дисциплины *ОП. 08 Психология делового общения* программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) по специальности *43.02.16. Туризм и гостеприимство*.

Контрольно-оценочные средства (КОС) представляют собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля.

КОС предназначены для проверки усвоенных знаний и усвоенных умений по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций, а также для оценки достижения обучающимися личностных результатов.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1. Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

Общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

2. Освоение умений и усвоение знаний

| Освоенные умения, усвоенные знания | Показатели оценки результата | Форма контроля и оценивания |
|------------------------------------|--|--|
| У1 | Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение | Тест. Устный опрос. Письменный опрос. |
| У2 | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | Оценка результатов дифференцированного зачета. |
| У3 | Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | |

| | |
|------------|---|
| У4 | Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; |
| У5 | Использовать эффективные приемы управления конфликтами; |
| 31 | Цели, функции, виды и уровни общения |
| 32 | Роли и ролевые ожидания в общении |
| 33 | Специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; |
| 34 | Нормы и правила профессионального поведения и этикета; |
| 35 | Механизмы взаимопонимания в общении; |
| 36 | Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; |
| 37 | Этические принципы общения; |
| 38 | Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; |
| 39 | Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; |
| 310 | Закономерности формирования и развития команды; |

3. Формирование личностных результатов реализации программы воспитания по специальности:

ЛР2) Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛР4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР8) Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР9) Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

ЛР11) Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

1.2.1. Формы промежуточной аттестации по УД.

| Учебная дисциплина | Формы промежуточной аттестации |
|--|--------------------------------|
| 1 | 2 |
| ОП.01 Психология делового общения и конфликтология | Дифференцированный зачёт |

1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по учебным дисциплинам и профессиональным модулям.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на учебную дисциплину, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы дисциплины, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль учебной дисциплины осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета.

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об

организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции».

1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах;

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Задания для промежуточной аттестации

Структура контрольно – оценочных средств для промежуточной аттестации

Назначение: КОС предназначен для промежуточной аттестации и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП. 08 Психология делового общения по специальности СПО 43.02.16. Туризм и гостеприимство(базовой подготовки)

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Дайте полны развёрнутый ответ на первую часть задания, используя при этом теоретические знания, научные категории и понятия.
3. Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

Время выполнения задания ___ 1 час _____

Задание 1.

1. Понятие «общение», его структура и средства
2. Во время делового совещания Ваш подчиненный К. в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники учреждения.

Что Вы предпримите? Опишите свои действия.

Задание 2.

1. Механизмы воздействия в процессе общения.
2. Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем образовательного учреждения, в котором она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места.

Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

- а) руководитель - мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными.
- б) руководитель - женщина 30 лет, занимающая этот пост несколько лет, добившаяся преуспевания и повышения рейтинга образовательного учреждения.

Задание 3.

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее: Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

Задание 4.

1. Интерактивная сторона общения.
2. Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы.

Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задание 5.

1. Перцептивная сторона общения.

2. На презентации образовательного учреждения, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми.

Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Задание 6.

1. Стили общения.

2. Руководство учреждения поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме этого они не готовы на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы.

Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Задание 7.

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.

2. *Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.*

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего. Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего равновесия, они часто упускают глубокое значение сказанного.

Задание 8.

1. Психологические приемы влияния на партнера.

2. Вы являетесь посредником в переговорах между двумя конкурирующими людьми, одна из которых регулярно срывает сроки переговоров, нарушает даже незначительные договоренности.

Опишите свои действия и шаги, которые Вы как посредник предпримите в этой ситуации.

Задание 9.

1. Психологические аспекты переговорного процесса.

2. Ваш непосредственный руководитель женщина 45 лет, ее отношение к подчиненным зависит от настроения, а не от деловых качеств последних. Вам необходимо доказать ей свою точку зрения в спорном вопросе, по которому у нее имеется своя точка зрения. Вы же уверены в своей правоте, опишите свои действия.

Задание 10.

1. Психологические особенности публичного выступления.

2. Вы - женщина, работаете секретарем у начальника - мужчины, опишите правила этикета, которые должен соблюдать он не как начальник, а как мужчина.

Задание 11.

1. Культура речи делового человека.

2. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин, подчиненный же пришел во время и ждет вас.

Как вы начнете беседу?

Задание 12.

1. Кинесические и проксемические особенности невербального общения.
2. Вы недавно начали работать заместителем директора в крупной школе, придя на эту должность из другой школы. Еще не все знают вас в лицо. Недавно прозвенел звонок на урок. Идя по коридору, вы видите трех учителей, которые о чем-то оживленно беседуют, не обращая на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

Задание 13.

1. Имидж делового человека.
2. Миша (6 лет) пришел в слезах домой и пожаловался, что его обозвали «рыжим, рыжим, конопатым» (у мальчика действительно рыжие волосы и множество веснушек).

Как мама должна поступить в этой ситуации?

Задание 14.

1. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
2. Миша (4 года) спросил отца, что такое «процессор»? Папа стал объяснять с точки зрения науки устройство процессора и его назначение. Ребенок смотрел на отца, стараясь понять его речь. Но постепенно взор его погас, и мальчик отошел от отца.

Состоялось ли общение отца с сыном?

По каким признакам можно судить об этом?

Покажите признаки, по которым можно судить о том, что общение было разрушено.

Задание 15.

1. Межличностное пространство и его значение в процессе общения.
2. В общении со своими детьми родители часто сравнивают их с другими. Мама Нины, довольная поведением своей дочери, говорит: «У тебя все получается, ты лучше всех», «Ты у меня самая красивая». А вот мама Тани, выражая недовольство ее поведением и желая, чтобы та была организованнее и развивалась лучше, часто твердит: «Все дети, как дети, только ты у меня ненормальная», «Посмотри, какая умница Катя. Все у нее получается, а у тебя...».

Обе мамы желают добра своим детям, но кто из них добьется лучшего результата в воспитании?

Есть ли зависимость направления проектирования от особенностей личности матери?

Задание 16.

1. Типы манипулятивных систем.
2. Миша (9 лет) любит находиться вместе с подростками, четырнадцатилетними Геной, Витей и Сашей. Вместе они собирают велосипеды из нескольких сломанных, вместе они потом катаются, демонстрируя друг другу свои успехи.

Развитию каких психических функций способствует такое общение?

Задание 17.

1. Стрессы и стрессовые ситуации.
2. Детям 5-6 лет показывали фильмы. В них мужчины и женщины выполняли работу, которая обычно выполняется представителями другого пола. Мужчина был няней, а женщина — капитаном большого теплохода. После просмотра фильма ребятишкам задали вопрос: «Кто был няней, а кто капитаном?».

Дайте прогноз возможных ответов детей.

Опишите, какие стереотипы общения сформировались у детей и как их можно разрушить.

Задание 18.

1. Психологические приемы убеждения в споре.
2. Заместитель директора А. умеет находить нужный стиль общения с учениками, коллегами и подчинёнными, установила отношения взаимопонимания с ними. Это удаётся ей в связи с умением сочувствовать, сопереживать другим людям, правильно оценивать их внутреннее состояние. Эмоциональная обстановка сейчас в школе спокойная, творческая.

Дайте характеристику способностей заместителя директора.

На чём они основаны?

Задание 19.

1. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
2. Педагог внимательно и терпеливо выслушивает ученика, сопровождая его рассказ кивком головы. Даёт ему возможность высказать свою точку зрения, обсудить её. Когда рассказ обучающегося прерывается, педагог просит «Пожалуйста, продолжайте», «Расскажите подробнее».

Определите, о каком компоненте доверительного общения идёт речь. Дайте ему характеристику. Какие компоненты общения вы ещё знаете?

Задание 20.

1. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.
2. На первой ознакомительной встрече с родителями учитель начал беседу с обсуждения отрицательных черт обучающегося, стал настаивать на своей руководящей позиции в общении. В результате родители потеряли интерес к разговору, закрылись в себе.

Определите стадию установления доверительных отношений. Какую ошибку допустил педагог? Какова должна быть его тактика на этой стадии.

Задание 21.

1. Культура спора.
2. Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательная.

Определите, о каком эффекте и стороне общения идёт речь. Дайте определение этому эффекту и стороне речи.

Задание 22.

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный учёный. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаённой злобе, выдающийся подбородок – о решимости «идти до конца» в преступлении и т.д. Соответственно во второй группе те же самые глубоко посаженные глаза «говорили» о глубине мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т.д.

Определите социально – психологический феномен. В чём он проявляется?

Задание 23.

1. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
2. Служащий рассказал начальнику о своём проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да - да...». В середине беседы он задумчиво полистал проект со словами: «Да, всё, о чём Вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над Вашими предложениями».

Проанализируйте соответствие слов и жестов в поведении начальника.

Выскажите мнение об отношении руководителя к проекту.

Задание 24.

1. Причины и последствия конфликтов.
2. В одном африканском племени бытует легенда, что тот, кто услышит шум соседнего водопада, умрёт. Ни один представитель племени никогда не слышал шума падающей воды.

Определите, какой способ психологической защиты имеет место у представителей племени. Дайте его характеристику.

Задание 25.

1. Виды манипуляторов и актуализаторов.
2. Обучающийся на экзамене испытывает чувство неуверенности, психическую скованность из – за страха пред преподавателем. В результате отвечает ниже своих возможностей, несмотря на то, что материал ему знаком.

Определите какой психологический феномен имеет место и чем он обусловлен.

Условия

Время на подготовку и выполнение:

подготовка __15__ мин.;

выполнение _1_ час __ мин.;

оформление и сдача _15__ мин.;

всего __1__ час __30__ мин.

Критерии оценивания устного ответа на дифференцированном зачёте

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется студенту,

- усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется студенту,

- обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

- показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется студенту,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;
- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется студенту,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;
- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

Основные источники

1. Андриенко Е.В. Социальная психология / Е.В. Андриенко. - М.: Academia, 2018.
2. Бороздина Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт, 2018.

Дополнительные источники:

1. Алексина Т. А. Деловая этика. Учебник - М.: Юрайт, 2016.
2. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение. Учебник. В 2 томах. - М.: Проспект, 2016.
3. Шарухин А.П. Психология делового общения - М.: Академия (Academia), 2016.

Электронный ресурс:

1. Психология общения: учебное пособие / Т.Б. Захараш; Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Филиал в г. Ростове-на-Дону. [Электронное издание]. – М.: ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2013. — URL:<https://docviewer.yandex.ru/view/586582> (дата обращения: 12.08.2019)