

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Институт педагогики и психологии  
Кафедра психологии



УТВЕРЖДАЮ

Директор  
Института педагогики и психологии

М.В. Рудь

2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Психология делового общения в туризме

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения – очная  
Курс 3, семестр 6

Разработчик  
доктор психол. наук, профессор  
кафедры психологии Черных Л.А.,  
старший преподаватель  
кафедры психологии Бернацкая Л.В.

Заведующий кафедрой  
Барышева Е.И.  
« 14 » 2024 г.

Луганск, 2024

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Психология делового общения в туризме» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины «Психология делового общения в туризме».

### 1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

### 1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Универсальные	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. ИУК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной

	организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>ИУК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.) для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>ИУК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИУК-6. 3 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИУК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>ИУК-6. 5 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.</p>

#### 1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. Подходы к пониманию общения в психологии и классификация видов общения.	УК-3, УК-6	Устный опрос
Тема 2. Основные стороны общения	УК-3, УК-6	Контрольная работа
Тема 3. Манипуляции в общении	УК-3, УК-6	Контрольная работа
Промежуточная аттестация	УК-3, УК-6	Зачет (письменно)

#### 1.5 Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
УК-3. Способен осуществлять	<b>Знать:</b> проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основы стратегического управления

<p>социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>человеческими ресурсами, нормативные правовые акты, касающиеся организации и осуществления профессиональной деятельности; модели организационного поведения, факторы формирования организационных отношений; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия людей в организации; методы научного исследования в области управления; методы верификации результатов исследования; методы интерпретации и представления результатов исследования.</p> <p><b>Уметь:</b> определять стиль управления и эффективность руководства командой; вырабатывать командную стратегию; владеть технологией реализации основных функций управления, анализировать и интерпретировать результаты научного исследования в области управления человеческими ресурсами; применять принципы и методы организации командной деятельности; подбирать методы и методики исследования профессиональных практических задач; уметь анализировать и интерпретировать результаты научного исследования.</p> <p><b>Владеть навыками:</b> организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; составлением деловых писем с целью организации и сопровождения командной работы; умением работать в команде; разработкой программы эмпирического исследования профессиональных практических задач</p>
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p><b>Знать:</b> особенности принятия и реализации организационных, в том числе управленческих решений; теоретико-методологические основы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности; основные научные школы психологии и управления; деятельностный подход в исследовании личностного развития; технологию и методику самооценки; теоретические основы акмеологии, уровни анализа психических явлений.</p> <p><b>Уметь:</b> определять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; разрабатывать, контролировать, оценивать и исследовать компоненты профессиональной деятельности; планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач.</p> <p><b>Владеть навыками:</b> навыками определения эффективного направления действий в области профессиональной деятельности; способами принятия решений на уровне собственной профессиональной деятельности.</p>

## 1.6 Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид текущей учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ОЗФО
Работа на семинарских занятиях	30	10
Самостоятельная работа	20	20
Контрольные работы		20
Зачет	50	50
Итого:	100	100

### Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
<b>Отлично</b>	<b>90–100</b>	<b>А – отлично</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>Зачтено</b>
<b>Хорошо</b>	<b>83–89</b>	<b>В – очень хорошо</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
<b>Хорошо</b>	<b>75–82</b>	<b>С – хорошо</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
<b>Удовлетворительно</b>	<b>63–74</b>	<b>Д – удовлетворительно</b> – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
<b>Удовлетво-</b>	<b>50–62</b>	<b>Е – посредственно</b> – теоретическое содержание	

рительно		курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	<b>FX – неудовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	<b>F – неудовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

**1.7 Образец оформления экзаменационного билета (форма контроля – зачёт)**

## **2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

### **2.1. Оценочные средства текущего контроля (типовые)**

#### **Вопросы для устного опроса**

1. Классификация общения по: содержанию; по целям; по средствам; по направленности; по характеру связей; по характеру субъектов; по времени; по инструментам.
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Единство общения и деятельности. Структура общения (по Андреевой Г.М.).
3. Общение как обмен информацией (коммуникативное общение). Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
4. Средства коммуникации. Речь. Вербальная коммуникация. Точность понимания высказывания. Позиции коммуникатора.
5. Невербальная коммуникация. Основные знаковые системы: оптико-кинестическая; пара- и экстралингвистическая; организация пространства и времени коммуникативного процесса.
6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Место взаимодействия в структуре общения: эффективность; элементы системы взаимодействия. Стили действий (ритуальный, манипулятивный и гуманистический).
7. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Структура конфликта. Разновидности конфликтов.
8. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Понятие социальной перцепции.
9. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация, каузальная атрибуция. Эффекты восприятия: эффект ореола; эффект новизны и первичности.
10. Роль общения со взрослым в развитии ребенка. Типы средств общения. Период младенчества, раннего детства, дошкольный возраст, школьный возраст.

#### **Темы для подготовки мультимедийных презентаций**

1. Формирования общения в онтогенезе.
2. Стили общения. Структура общения в транзактном анализе.
3. Манипуляции в общении. Средства СМИ и манипуляция.
4. Аксиальная система передачи информации.
5. Практики эффективного слушания и взаимодействия.
6. Структура конфликтов. Разрешение конфликтов. Конфликты конструктивные и деструктивные.

#### **Вопросы для проведения контрольной работы**

1. В чем суть классификации общения по характеру субъектов.
2. Когда станет очевидной точность понимания информации.
3. Назовите характерные позиции коммуникаторов.

4. Оптико-кинетическая знаковая система включает в себя какие компоненты.
5. В чем суть коммуникативной стороны общения.
6. В чем суть интерактивной стороны общения.
7. В чем суть перцептивной стороны общения.
8. Какие знаковые компоненты включает проксемика.
9. В чем суть и какова структура фасцинации.
10. Рефлексия как один из механизмов перцепции.
11. Стереотипизация: адаптивность или деструкция.
12. Развитие форм общения у детей согласно М.И. Лисиной.
13. Каузальная атрибуция: виды и физиологические особенности.
14. Манипулятивные игры.

### **Практические задания**

1. Согласно заданной ситуации определите в чем причина такого поведения ребенка (согласно заданной ситуации).
2. Назовите возможные причины ссор между детьми и определите возможную тактику взрослого (согласно заданной ситуации).
3. С развитием каких качеств личности может быть связана данная ситуация (согласно заданной ситуации).
4. Какие требования эмоционального общения взрослого с ребенком не реализует родитель (согласно заданной ситуации).
5. Почему именно, общаясь со сверстником, даже непонятливым, ребенок расширяет свой словарный запас значительно лучше, чем при общении с родителями?
6. Каковы особенности оценочных суждений детей дошкольного возраста.
7. Переведите послание от критикующего родителя на послание от взрослого (согласно заданной ситуации).
8. Как привлечь внимание ребенка к устной речи.
9. Назовите наиболее конструктивные типы механизмов перцепции и обоснуйте их.
10. Как распознать действия манипулятора и какие есть манипуляционные игры.

### **2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)**

1. Классификации общения.
2. Классификация общения по содержанию.
3. Классификация общения по целям.
4. Классификация общения по средствам.
5. Классификация общения по направленности.
6. Классификация общения по характеру связей.
7. Классификация общения по характеру субъектов.
8. Классификация общения по времени.
9. Классификация общения по инструментам.



10. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
11. Структура общения (по Андреевой Г.М.).
12. Общение как обмен информацией (коммуникативное общение).
13. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
14. Коммуникативные барьеры.
15. Психологические барьеры.
16. Направленность сигналов: аксиальная и ретральная.
17. Понятие фасцинации.
18. Средства коммуникации. Речь.
19. Вербальная коммуникация.
20. Точность понимания высказывания.
21. Убеждающая коммуникация.
22. Позиции коммуникатора.
23. Невербальная коммуникация.
24. Знаковая система «оптико-кинестическая» (кинесика).
25. Знаковая система «пара- и экстралингвистическая».
26. Знаковая система «организация пространства и времени коммуникативного процесса» (проксемика).
27. Знаковая система «визуальный контакт».
28. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
29. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
30. Структура конфликта.
31. Разновидности конфликтов.
32. Взаимодействие в трансактном анализе.
33. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
34. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
35. Впечатление как регулятивная система.
36. Механизма восприятия «идентификация».
37. Механизма восприятия «эмпатия».
38. Механизма восприятия «рефлексия».
39. Механизма восприятия «каузальная атрибуция».
40. Механизма восприятия «стереотипизация».
41. «Эффект ореола» в восприятии.
42. «Эффект навешивания ярлыка» в восприятии.
43. «Эффект новизны и первичности» в восприятии.
44. Развитие речи в онтогенезе.
45. Развитие речи от рождения до 6 месяцев.
46. Развитие речи от 1 до 3 лет.
47. Развитие речи от 3 до 7 лет.
48. Комплекс оживления.
49. Сензитивный период развития речи.
50. Развитие эффективного стиля общения.
51. Закрытые и открытые вопросы.
52. Рефлексивное слушание.

53. Я-Ты\_сообщение в коммуникации.
54. Манипуляции в общении.
55. Манипулятивные игры.
56. Противостояние манипуляциям.
57. Признаки неискренности.
58. Языковое манипулирование.
59. Способы языкового манипулирования.
60. Оценочная лексика.
61. Искажение верного смысла и утверждений.
62. Замаскированное выражение смысла.
63. Однобокая интерпретация фактов.
64. Селективное восприятие.
65. Гипотеза селективной экспозиции.
66. Когнитивный диссонанс.
67. Коммуникативный шум.
68. Деловое общение.
69. Жесты – символы, регуляторы, адапторы.
70. Типы деловых собеседников.