Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж. А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

Психология делового общения

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3 Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.1 Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристской и гостиничной деятельности

ИПК-3.2 Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей

ИПК-3.3 Осуществляет эффективное общение с персоналом туристского и гостиничного предприятия

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 незащищенные слои населения и т.п.)

ИУК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

ИУК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

ИУК-4.3 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

-внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;

- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;

- критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Входной контроль

1. Развернутое сообщение, раскрывающее какую-либо важную научную или общественно-политическую проблему называется...

- а) докладом
- б) сообщением
- в) отчетом
- г) беседой

2. Речевая деятельность говорящего и реакция слушающего на речь говорящего - это.

- а) взаимодействие
- б) ситуация

- в) восприятие
- г) событие

3. Обращение руководителя к подчиненному на «ты» уместно...

- а) если руководитель и подчиненный родственники
- б) если руководитель и подчиненный близкие друзья, а ситуация общения не строго деловая
- в) если руководитель значительно старше по возрасту
- г) уместно во всех перечисленных ситуациях

4. Какая из максима принципа вежливости гласит: «Не следует затрагивать темы потенциально опасные для собеседника» (максима соблюдения границ личной сферы)?

- а) максима великодушия
- б) максима такта
- в) максима симпатии
- г) максима скромности

5. Какое обращение к незнакомому человеку в автобусе более корректно по этикету?

- а) «Мужчина, вы выходите?»
- б) «Девушка, вы выходите?»
- в) «Извините, вы выходите?»
- г) «Мужик, ты выходишь?»

6. Системный блок включает в себя:

- а) принтер
- б) накопители на гибких и жёстких магнитных дисках, процессор +
- в) мышку

7. Системный блок включает в себя:

- а) монитор
- б) клавиатуру
- в) память, блок питания +

8. ... -произвольная последовательность символов, ограниченная специальными символами конца абзаца:

- а) Абзац +
- б) Г гипертекст
- в) Символ

9. Устройством хранения информации не является(ются):

- а) оперативная память
- б) жесткие диски
- в) монитор +

10. Программы и данные:

- а) не могут храниться на диске
- б) хранятся на диске в виде файлов +
- в) хранятся на диске в виде таблиц специальных символов

Критерии оценки:

- Оценка "отлично" выставляется студенту, если он дал правильные ответы в диапазоне 85-100 %, тем самым показав знание теоретических основ дисциплин, и дает обоснование оценки различным теоретическим положениям;

Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 76-84% вопросов теста, тем самым показав неплохое знание основ дисциплин, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;

- Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 61-75% вопросов теста, если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

- Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы менее чем на 61% вопросов теста, если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

Текущий контроль 1

Тест №1

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 7. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” - образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 8. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Вопрос 9. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

Вопрос 10. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой - для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой - вызывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Текущий контроль

Тест №1

Вопрос 1. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 2. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 3. Какова цель реалистического конфликта?

- a. достичь конкретных результатов;
 - b. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
 - c. снятие напряжения, своеобразная разрядка.
1. только а);
 2. только б);
 3. только с);
 4. а) и б);
 5. а) и с).

Вопрос 4. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 5. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленных.

Вопрос 6. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

Вопрос 7. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель -

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

Вопрос 8. При личном знакомстве визитная карточка -

1. не вручается;
2. вручается без речевого представления;
3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. вручающий подписывается и проставляет дату.

Вопрос 9. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 10. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;

2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Критерии оценки:

- Оценка "отлично" выставляется студенту, если он дал правильные ответы в диапазоне 85-100 %, тем самым показав знание теоретических основ педагогики, и дает обоснование оценки различным теоретическим положениям;

Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 76-84% вопросов теста, тем самым показав неплохое знание основ педагогики, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;

- Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 61-75% вопросов теста, если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

- Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы менее чем на 61% вопросов теста, если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

Оценочное средство:

Оформление задания для КЛАСТЕРА

задания для кластера

Тема семинарского занятия: Споры и конфликты в деловом общении

Слово «кластер» в переводе означает «пучок, созвездие». Это графический прием систематизации материала в виде «грозди».

•

Последовательность действий по составлению кластера проста и логична:

•

1. посередине чистого листа (классной доски) написать ключевое слово или предложение, которое является ключевым в раскрытии идеи, темы;

2. вокруг записать слова или предложения, выражающие идеи, факты, образы, подходящие для данной темы;

•

3. по мере записи появившиеся слова соединяются прямыми линиями с ключевым понятием. У каждого из «спутников» в свою очередь тоже появляются «спутники», устанавливаются новые логические связи.

•

Использовать данный прием можно на всех этапах занятия: на стадии вызова, осмысления, рефлексии или в качестве стратегии занятия в целом

• Приём - «КЛАСТЕР» помогает развитию умений вырабатывать собственное мнение на основе различных наблюдений, опыта, содействует самообразовательной деятельности студентов, умению самостоятельно решать проблемы и работать в группе, активизирует учебную деятельность.

В начале семинара преподаватель записывает в центре доски ключевое слово (КОНФЛИКТ) и просит студентов сделать запись в тетради, подумать и записать вокруг данного слова все, что приходит на ум в связи с этой темой. Через несколько минут можно предложить студентам обменяться своими идеями в парах, затем поделиться ими со всей

группой и записать их на доске.

Кластерная схема не является строго логической и позволяет охватить избыточный объем информации. В дальнейшей работе, анализируя получившийся кластер как «поле идей», следует конкретизировать направления развития темы. Возможны следующие варианты: укрупнение или детализация смысловых блоков (по необходимости); выделение нескольких ключевых аспектов, на которых будет сосредоточено внимание в отдельные схемы.

Разбивка на кластеры используется как на этапе вызова, так и на этапе рефлексии, может быть способом мотивации мыслительной деятельности до изучения тем или формой систематизации информации по итогам прохождения материала.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он обобщил и структурировал предметный материал и увидел в полной мере связи между идеями и понятиями ;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он обобщил и структурировал предметный материал и увидел не в полной мере связи между идеями и понятиями
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обобщил и структурировал предметный материал и увидел не в полной мере связи между идеями и понятиями;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он неверно обобщил и структурировал предметный материал и не увидел связи между идеями и понятиями.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы рефератов

1. Определение понятия «общение», его структура и функции.
2. Характеристика и содержание общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения.
4. Понятие и виды психологического воздействия.
5. Закономерности психологического воздействия.
6. Методы психологического воздействия
7. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия.
8. Психологические особенности межличностного взаимопонимания.
9. Первое впечатление и длительное общение.
10. Самоподача в общении.
11. Общение как коммуникация.
12. Вербальные и невербальные средства общения.
13. Структура коммуникации.
14. Барьеры коммуникации.
15. Общение как интеракция.
16. Сущность и особенности взаимодействия.
17. Разновидности взаимодействия.
18. Классификация взаимоотношений.
19. Стили общения.
20. Деловая беседа как основная форма делового общения.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если его речь содержательно интересна, выразительна, логична, аргументирована, грамотна и цель выступления достигнута;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если речь подготовлена формально, не соответствует жанру, не выразительна и/или неубедительна, в процессе выступления было

допущено много ошибок, цель не достигнута.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Основные подходы к пониманию общения.
2. Функции общения.
3. Виды речи: внутренняя, внешняя, письменная; диалогическая, монологическая, восклицательная.
4. Общение и коммуникация.
5. Модели коммуникативного процесса.
6. Различные подходы к определению коммуникативных барьеров. Приемы преодоления.
7. Приемы преодоления коммуникативных барьеров.
8. Вербальная и невербальная коммуникация.
9. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная профиограмма.
10. Особенности вербальной коммуникации (потеря и искажение смысла информации, проблемы кодификации и декодификации, смысл и значение слов, типичные ошибки слушания).
- II. Передача и интерпретация невербальной информации. Трактовка невербальных сигналов.
12. Язык телодвижений: жесты, позы и состояния.
13. Правда и ложь в невербалике.
14. Психология мимики: язык отдельных частей лица.
15. Определение понятия «конгруэнтность».
16. Общая характеристика эффективного общения.
17. Приёмы понимающего общения.
18. Общая характеристика неэффективного и директивного общения.
19. Нереплексивное слушание. Общая характеристика.
20. Понятие и составляющие самоподачи.
21. Имидж. Виды имиджа. Технология создания.
22. Язык одежды.
23. Психологические особенности публичного выступления.
24. Приемы владения аудиторией.
25. Понятие конфликта и его структурные элементы.
28. Различные подходы к классификации конфликтов.
29. Функции конфликта и его динамика.
30. Основные методы разрешения конфликта. Установки людей в конфликте.
31. Организация переговоров по разрешению конфликтов.
32. Феномен группового давления, явление конформизма.
33. Типичные феномены группового принятия решения: интеллектуальное заикливание, диффузия ответственности, эффекты поляризации, эффект «Бумеранга».
34. Виды и феномены межличностных отношений.
35. Динамика межличностных отношений.
36. Формы делового общения: деловая беседа, совещание, переговоры.
37. Этика делового общения.
38. Деловой этикет. Деловая переписка.
39. Этикет телефонных разговоров.
40. Психологические приемы влияния на партнера.
41. Этнопсихологические факторы общения. «Этнокультурный синдром» Х.Триандиса.
42. Особенности общения представителей разных культур.

Критерии итоговой оценки по дисциплине (зачет)

Результаты зачета:

- "Зачтено", повышенный уровень: знает основы психологии делового общения, в полном объеме раскрывает проблемы, содержащейся в вопросе, в теоретическом аспекте; умеет решать конкретные практические ситуации с учетом изложенных в теории вопроса положений; умеет грамотно выстроить свой ответ, использовать примеры и факты для доказательности ответа, отвечать на дополнительные вопросы.

- "Зачтено", пороговый уровень: знает основы психологии делового общения, в полном объеме раскрывает проблемы, содержащейся в вопросе, в теоретическом аспекте; практические задания выполняет с незначительными ошибками; умеет грамотно выстроить свой ответ, отвечает на дополнительные вопросы.

- "Не зачтено", уровень не сформирован: проблема, содержащаяся в вопросе, раскрыта не полностью, односторонне, либо проблема вообще не раскрыта; отсутствие решения конкретной практической ситуации, или если ситуация решена неверно; неумение грамотно выстроить свой ответ, не понимание задаваемых вопросов, неумение доказать свою позицию.