Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тарасенко Лидия Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 12.11.2026 08:04:52
Уникальный программный ключ:
974f72a491e038b845779dd763f1d39f2c9a525f

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Рассмотрено и одобрено
на заседании педагогического совета
Протокол №2
От «29» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО «ПОО» «ФЭК»
_____ Л.А. Тарасенко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству

Симферополь
2025 г.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Этика — учение о морали, нравственности.
2. Расскажите о роли Конфуция в формировании этики общения и делового поведения
3. Роль философов античности в формировании этики общения и делового поведения
4. Какова роль делового общения в вашей профессиональной деятельности?
5. Средства коммуникации
6. Функции языка
7. Формы и типы речевой коммуникации
8. Виды речевой деятельности
9. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения
10. Язык и общество
11. Общенародный язык и его разновидности
12. Литературный язык
13. Стили литературного языка
14. Формирование языковых норм
15. Классификация норм языка в соответствии с основными уровнями языка
16. Формирование языковых норм
17. Классификация норм языка в соответствии с основными уровнями языка
18. Типичные ошибки в употреблении грамматических ном
19. Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию.
20. Режиссура выступления.
21. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
22. Слушание публичного выступления
23. Принципы эффективного слушания
24. Умение слушать
25. Умение анализировать содержание
26. Умение слушать критически
27. Техника записи
28. Слушание в ситуации диалога
29. Технология продуцирования письменной речи
30. Письменная речь, ее особенности
31. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи.
32. Особенности составления официально-деловых текстов
33. Протокол
34. Договор
35. Деловые письма
36. Этика и речь
37. Этика и сфера общения
38. Этика и виды речевой деятельности
39. Этика устной речи
40. Этика слушания
41. Золотое правило этики общения
42. Наиболее приемлемые этические нормы и принципы
43. Этика делового общения «по горизонтали
44. Виды и формы делового общения. Телефонные переговоры
45. Подготовка деловых бумаг по правилам этики. Бланк
46. Визитная карточка
47. Деловые письма
48. Проведение деловых бесед, переговоров, встреч и совещаний

49. Шесть основных правил налаживания отношений между партнерами.

50. Умение задавать вопросы. Виды вопросов
51. Условия успешного ведения деловых бесед и переговоров
52. Способы повышения этического уровня организации

Перечень тестовых заданий

1. **Согласны ли вы с определением:**
Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.
а) да;
б) нет.
2. **Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:**
а)прагмати
ческая; б)
формирую
щая; в)
подтвержде
ния;
г) организации и поддержания межличностных
отношений; д) внутриличностная.
3. **К видам общения относятся:**
а) «контакт масок»;
б) вербальное
общение; в)
ролевое
общение;
г) деловое общение;
д) невербальное
общение; е)
светское общение;
ж) все ответы
верны; з) все
ответы
неверны.
4. **Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:**
1) общению;
2) деловому общению;
3) ролевому общению;
4) светскому общению.
А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.
Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.
В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.
Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. **Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:**
а) расстегнутый пиджак;
б) скрещенные ноги;
в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику; г) неполная посадка на стуле;

д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

6. **Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:**
а) образование;
б) социальный статус; в) внешний вид;
г) возраст;
д) манера поведения; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

7. **Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:**
а) «эффектом ореола»;
б) «эффектом проекции»; в) «эффектом упреждения».

8. **В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:**
а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера; в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

9. **Э. Берн выделил три способа поведения:**
1) родитель;
2) ребенок;
3) взрослый.
Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?
А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.
Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».
В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

10. **Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:**
а) коммуникативная сторона общения; б) интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения.

11. **Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:** а) от личных особенностей говорящего;
б) от отношения говорящего к слушающему; в) от ситуации, в которой протекает общение; г) от отношения слушающего к говорящему;
д) от личных особенностей слушающего;
е) все позиции верны; ж) все позиции неверны.

12. **Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»**
а) семантический барьер; б) стилистический барьер; в) логический барьер.

13. **Кинесика изучает:**
а) прикосновения в процессе общения; б) внешнее проявление человека;
в) расположение собеседников в пространстве.

14. **Жест закрытости проявляется обычно в позиции:**
а) руки, скрещенные на груди; б) руки на бедрах;
в) рука, поддерживающая подбородок.

15. **Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:**
1) коммуникативной стороне общения;
2) интерактивной стороне общения;
3) перцептивной стороне общения.
А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.
Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.
В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

16. **Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:**
а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность; б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
д) сосредоточен на своих личных проблемах.

17. **Какие понятия по смыслу соответствуют:**
а) «рефлексивному» слушанию;
б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

18. **В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:** а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

19. **Психологическими механизмами восприятия являются:**
1) идентификация;
2) эмпатия;
3) аттракция;
4) рефлексия.

Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.
А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.
Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.
В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постановки себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.
Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

20. **Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:**
а) учитывать интересы собеседника;
б) говорить только о себе;
в) видеть положительное в собеседнике;
г) ориентироваться на ситуацию и обстановку; д) находить общее с собеседником;
е) выделять свое «я»;
ж) проявлять искренность и доброжелательность; з) навязывать свою точку зрения;
и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

Вопросы к промежуточной аттестации

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.
6. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.

7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
9. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
10. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
11. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
12. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
13. Виды акустических средств.
14. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи.
15. Основные теории развития речи: теория научения, прореформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
16. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
17. Взаимосвязь деятельности и общения.
18. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
19. Стратегия и тактика в общении.
20. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
21. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.
22. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
23. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
24. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
25. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.
26. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
27. Виды коммуникативных ролей.
28. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
29. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
30. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
31. Процесс слушания. Определение понятия слушание.
32. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
33. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.
34. Приемы общения. Техники общения.
35. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
36. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
37. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
38. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
39. Культура общения по телефону.
40. Основные заповеди и принципы делового этикета.
41. Суггестия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения.
42. Сила слова (суггестивность слова). Отличие гипноза и суггестивности.
43. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.
44. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.

45. Виды конфликтов и способы их разрешения.
46. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.