

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
(ФГБОУ ВО "КНИТУ" КТК)

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

Р.А. Газизов

«28» марта 2026 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

(наименование предмета/дисциплины)

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(шифр, специальность)

Специалист по туризму и гостеприимству

(квалификация выпускника)

2 года 10 месяцев

(нормативный срок обучения)

Казань, 2026

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100 (зарегистрирован Министерством юстиции рег. № 72111 от 24.01.2023 г.), и основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Составители: Ишметова Л.И., Сафронова Н.О.

ФОС учебной дисциплины рассмотрен и утвержден на заседании предметно-цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство КТК ФГБОУ ВО «КНИТУ», Протокол №5 от «26» марта 2026 г.

Председатель ПЦК/Сафронова Н.О.

(ФИО)

Содержание

	стр.
1 Паспорт ФОС	4
2 Результаты освоения учебного предмета/дисциплины, подлежащие проверке	5
3 Оценка освоения учебного предмета/дисциплины	6
3.1 Формы и методы оценивания	7
3.2 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по предмету/дисциплине	8
3.3 Экзаменационные вопросы и задания (вопросы к зачету) по предмету/дисциплине	11

1 Паспорт ФГОС

В результате освоения учебного предмета/дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

- У.1. Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение
- У.2. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
- У.3. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- У.4. Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета
- У.5. Использовать эффективные приемы управления конфликтами
- 3.1. Цели, функции, виды и уровни общения
- 3.2. Роли и ролевые ожидания в общении
- 3.3. Специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта
- 3.4. Нормы и правила профессионального поведения и этикета
- 3.5. Механизмы взаимопонимания в общении
- 3.6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
- 3.7. Этические принципы общения
- 3.8. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения
- 3.9. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
- 3.10. Закономерности формирования и развития команды
- ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
- ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
- ОК 3. 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 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формой аттестации по учебному предмету/дисциплине является зачёт.

2 Результаты освоения учебного предмета/дисциплины, подлежащие проверке

2.1 В результате аттестации по учебному предмету/дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

Результаты обучения: умения, знания и компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У.1 Планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	- активное и систематическое участие в профессионально значимых мероприятиях (конференциях, проектах); - активное использование различных источников для решения профессиональных задач	Доклад, устный опрос
У.2 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; - нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач	Доклад, устный опрос
У.3 Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в соответствии с поставленной задачей; - эффективное и качественное выполнение профессиональных задач	Доклад, сообщение, устный опрос
У.4 Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	- грамотное решение ситуационных задач с применением профессиональных знаний и умений; - умение работать в группе	Сообщение, устный опрос

У.5 Использовать эффективные приемы управления конфликтами	- грамотное решение ситуационных задач с применением профессиональных знаний и умений; - демонстрация собственной деятельности в роли руководителя команды в соответствии с заданными условиями	Сообщение, устный опрос
Знать:		
3.1 Цели, функции, виды и уровни общения	Умение пользоваться основной и дополнительной литературой	Письменное тестирование, доклад
3.2 Роли и ролевые ожидания в общении	Демонстрация интереса к будущей профессии	Сообщение, опрос
3.3. Специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	Качество выполненных заданий	Доклад, сообщение, устный опрос
3.4. Нормы и правила профессионального поведения и этикета	Соблюдение этических норм, норм деловой культуры	Доклад, сообщение, опрос
3.5. Механизмы взаимопонимания в общении	Умение работать в команде	Реферат, сообщение, опрос
3.6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Умение работать в группе	Презентация, опрос
3.7. Этические принципы общения	Соблюдение этических норм общения	Доклад, устный опрос
3.8. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	Аккуратность в работе	Доклад, сообщение
3.9. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Умение разрешать конфликтные ситуации	Презентация, опрос, доклад
3.10. Закономерности формирования и развития команды	Умение работать в команде	Письменное тестирование, опрос

3 Оценка освоения учебного предмета/дисциплины

3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по предмету/дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием форм и методов контроля.

Таблица 2

Контроль и оценка освоения учебного предмета/дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебного	Формы и методы контроля		
	Текущий контроль	Рубежный контроль	Промежуточная

предмета/ дисциплины					аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З
Тема 1 Предмет психологии. Особенности делового общения	Пись- менное тестиро- вание	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, 31, 3.3, 34, 35	Устный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, 31, 3.3, 34, 35	Зачёт	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10
Тема 2 Основные формы и пра- вила делового общения	Устное сообще- ние	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, 31, 3.3, 34, 35, 36, 37	Доклад	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, 31, 3.3, 34, 35, 36, 37		
Тема 3 Коллектив и личность. Психологичес- кие аспекты отношений в коллективе	Эссе	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 310	Устный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 310		
Тема 4 Психологичес- кая совмести- мость и конф- ликты в дело- вом общении	Деловая игра	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310	Презен- тация	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310		
Тема 5 Публичные выступления. Самопрезента- ция	Творчес- кое задание	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, 36, 37	Устный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, 36, 37		
Тема 6 Этикет дело- вого разговора по телефону. Правила пове- дения в вирту- альном мире. Визитная карточка	Твор- ческое задание	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 34, 35, 36, 37, 38	Пись- менное тестиро- вание	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 34, 35, 36, 37, 38		
Тема 7 Психическая структура личности и её проявление в деловом общении	Устное сообще- ние	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 35, 38	Доклад	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 35, 38		
Тема 8 Имидж делового человека	Твор- ческое задание	ОК 1, ОК 2, ОК 4, У1, У2, У3, У4, У5, 32	Устный опрос	ОК 1, ОК 2, ОК 4, У1, У2, У3, У4, У5, 32		
Тема 9	Творчес-	ОК 1, ОК 2,	Сообще-	ОК 1, ОК 2,		

Психологическое воздействие и манипулирование в деловом общении	кое задание	ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 34, 37, 38	ние	ОК 4, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 32, 34, 37, 38		
---	-------------	--	-----	--	--	--

3.2 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по предмету/дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

3.2.1 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 1 «Предмет психологии. Особенности делового общения».

Письменное тестирование

1. Что отличает деловое общение от других его видов? (правильный ответ – в, г)
 - а. происходит в организациях в сугубо деловой обстановке;
 - б. строго ограничено во времени;
 - в. возникает в связи с постановкой или решением конкретных задач;
 - г. имеет конкретный результат – продукт совместной деятельности.
2. Из представленных ниже определений выберите то, которое характеризует понятие «психология»: (правильный ответ – в)
 - а. взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией познавательного или эмоционального характера;
 - б. совокупность душевных переживаний как отражение в сознании объективной действительности;
 - в. наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности;
 - г. наука о развитии общества и природы.
3. Какие выделяют стили делового общения? (правильный ответ – б)
 - а. прямой, косвенный, управляемый косвенный, смешанный;
 - б. доброжелательный, недоверчивый, пессимистический, самокритичный;
 - в. формальный, неформальный, смешанный;
 - г. оптимистичный, скептический, пессимистичный, нейтральный.
4. Какое из представленных ниже определений наиболее полно характеризует самокритичный стиль делового общения? (правильный ответ – г)
 - а. убеждение человека в том, что ничего хорошего из данного общения не получится, так как ни он сам, ни его партнёр не в состоянии удовлетворить свои и общие интересы;
 - б. убеждение человека в том, что только он сам сможет удовлетворить общие интересы;
 - в. убеждение человека в том, что и он, и партнёр будут удовлетворены общением;
 - г. убеждение человека в том, что он не сможет удовлетворить общие интересы, поэтому вся ответственность за результат общения лежит на партнёре.
5. Выберите стиль общения, соответствующий определению: «Человек считает, что он может удовлетворить общие интересы, а партнёр – не может» (правильный ответ – г)
 - а. самокритичный;
 - б. доброжелательный;
 - в. пессимистический;
 - г. недоверчивый.
6. Что можно отнести к фазам делового общения? Отметьте все подходящие варианты.
 - а. подготовка;

- б. выяснение отношений;
 - в. аргументация и убеждение;
 - г. перерыв в общении;
 - д. вхождение в контакт;
 - е. разрешение конфликтной ситуации. (правильный ответ – а, в, г, д)
7. Что не является фазой делового общения?
- а. перерыв в общении;
 - б. переключение внимания в нужное русло;
 - в. выяснение отношений;
 - г. мотивационный зондаж (правильный ответ – в).

Высшая оценка ставится при условии верного ответа на 6-7 вопросов.

3.2.2 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 2 «Основные формы и правила делового общения».

Устное сообщение по одной из следующих тем: «Правила делового общения», «Формы делового общения», «Принципы речевого этикета». В своём сообщении студент должен полностью раскрыть содержание темы, привести необходимые для рассказа примеры и сделать логический вывод, который отразит суть поставленного в названии темы вопроса. Высшая оценка за сообщение ставится при условии полного раскрытия темы.

3.2.3 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 3 «Коллектив и личность. Психологические аспекты отношений в коллективе».

Эссе на тему «Взаимоотношения личности и коллектива». В эссе студент должен отразить своё личное мнение относительно того, как должны строиться отношения в коллективе, почему важно понимать психологию каждого человека и как это может помочь построить «здоровые» отношения в коллективе. В эссе студент должен привести свои личные аргументы, подкрепив их соответствующими примерами. Высшая оценка за работу ставится при условии полного раскрытия темы эссе и верно выстроенных рассуждений.

3.2.4 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 4 «Психологическая совместимость и конфликты в деловом общении».

Деловая игра «Конфликтная ситуация в офисе»

Цель игры: ознакомить студентов с некоторыми причинами конфликтов, возникающих в рудовых коллективах и малых группах. Определить их характер и попытаться найти способы конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Участники игры:

1. Начальник отдела снабжения Лисовский.
2. Неформальный лидер отдела Борзенко.
3. «Новенький» инициативный работник Глухарев.
4. Члены отдела: 4-5 сотрудников.
5. Группа экспертов.

Игровая ситуация:

В отделе снабжения сложились следующие негативные явления.

1. Часть предназначавшегося организации товара отдельные сотрудники по «серым схемам» сбывали другим хозяйствующим субъектам.
2. Заработанные данным образом доходы, как правило, использовались для организации совместного отдыха и развлечений.
3. Организатором таких заработков и празднеств был неформальный лидер Борзенко, который отбирал для сбыта товара наиболее лояльных к нему членов отдела.

4. В коллективе нередко были опоздания и прогулы без уважительной причины. При этом остальные работники отдела вынуждены были работать за других.

5. Начальник отдела через год готовился уйти на пенсию и не предпринимал никаких действий по исправлению такого положения дел, стараясь не выносить «сор из избы».

6. В отдел приходит на постоянную работу инициативный, молодой, но уже опытный рабочий Глухарев. Он понимает, что часть отдела во главе с неформальным лидером Борзенко фактически эксплуатирует остальных работников организации. Глухарев не желает, чтобы его труд присваивали «паразиты» и начинает действовать.

Порядок проведения игры:

1. Избрать начальника отдела, неформального лидера, «новенького» и трёх экспертов.

2. Остальных студентов разделить примерно на две равные части, одна из них будет представлять «активных» сторонников неформального лидера Борзенко, другая – «пассивных» работников, вынужденных соглашаться с имеющимися порядками в отделе.

3. В процессе игры роли несколько раз меняются местами.

4. Оценка экспертов и подведение итогов. Руководители игры могут позволить следующие варианты действий «новенького»:

а) обратиться к начальнику отдела;

б) поговорить с неформальным лидером;

в) на собрании отдела попытаться привлечь на свою сторону «пассивных» членов коллектива и совместными усилиями оказать общественное «давление» на: 1) начальника отдела; 2) неформального лидера; 3) сторонников негативных порядков; 4) весь коллектив; 5) составить коллективное обращение к вышестоящему руководству.

Возможны другие варианты.

По окончании игры обсудить её ход и результаты.

3.2.5 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 5 «Публичные выступления. Самопрезентация»

Творческое задание: подготовить публичное выступление. В качестве темы выступления предлагается выбрать одну из следующих: «Рассказ о себе», «Обсуждение актуальной темы», «Обсуждение известного высказывания». В процессе выступления студент должен применить максимальное количество деловых «фишек», которые позволят ему заполнить внимание и уважение слушателей.

3.2.6 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 6 «Этикет делового разговора по телефону. Правила поведения в виртуальном мире. Визитная карточка».

Творческое задание: разработать личную визитную карточку (в электронном виде) в соответствии со всеми правилами. В частности, визитная карточка должна иметь стандартный размер (70x90 или 50x90 мм), а вся информация на ней должна располагаться строго по правилам:

- текст печатается на русском языке, на обороте – на иностранном;

- в центре указывают название учреждения, имя, отчество, фамилию, а под ними – должность владельца, учёную степень, звание (при наличии);

- в левом нижнем углу указывают полный адрес;

- в правом нижнем углу указывают номер телефона, почту, социальные сети.

Шрифт, которым печатается текст, и цветовое оформление визитной карточки строго не регламентируется.

3.2.7 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 7 «Психическая структура личности и её проявление в деловом общении».

Устное сообщение по одной из следующих тем: «Темперамент и его проявление в деловом общении», «Особенности типов темперамента», «Характер человека», «Способности человека», «Воля и волевые действия человека», «Потребности и мотивы человека», «Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении». В своём сообщении студент должен полностью раскрыть содержание темы, привести необходимые для рассказа примеры и сделать логический вывод, который отразит суть поставленного в названии темы вопроса. Высшая оценка за сообщение ставится при условии полного раскрытия темы.

3.2.8 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 8 «Имидж делового человека».

Творческое задание: представить на обзор четыре фотографии (картинки), которые отражают имидж человека. Первые две картинки должны иллюстрировать имидж делового человека (мужчины и женщины), а другие две – имидж неделового человека (мужчины и женщины). Студенты должны аргументировать выбор всех четырёх картинок, дав ответ на вопрос о том, почему ими были выбраны именно они, на что они обращали внимание при выборе и как идентифицировали имидж деловых людей.

3.2.9 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 9 «Психологическое воздействие и манипулирование в деловом общении».

Творческое задание «Искусство убеждать».

Составьте небольшое выступление, цель которого – убедить слушателей, что соблюдение правил этикета создаёт престижный имидж интеллигентного человека. Для аргументации используйте приведённые высказывания:

1. «Манеры не пустяки, они плод благородной души и честности ума» (А. Теннисон).
2. «Воспитанность – единственное, что может расположить к тебе людей с первого взгляда, ибо для того, чтобы распознать в тебе большие способности, нужно больше времени» (Ф. Честерфилд).
3. «Изящество в обращении лучше изящества форм; оно доставляет больше наслаждения, чем картины и статуи; это самое изящное из всех изящных искусств» (Р. Эмерсон).
4. «Ничто не ценится так дорого и ничто не обходится нам так дёшево, как вежливость» (М. де Сервантес).
5. «Вежливость – это желание всегда встречать вежливое обращение и слыть обходительным человеком» (Ф. де Ларошфуко).
6. «Этикет – это разум для тех, кто его не имеет» (Вольтер).

3.3 Экзаменационные вопросы и задания (вопросы к зачету) по предмету/дисциплине:

1. Деловое общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции и виды
2. Невербальные средства общения и их роль в деловой среде
3. Деловые беседы, переговоры и совещания
4. Особенности телефонного общения в деловой среде
5. Культура деловой переписки
6. Ведение деловых переговоров с иностранными партнёрами
7. Психологические аспекты отношений в коллективе
8. Организационная и психологическая структура коллектива
9. Конфликты и конфликтные ситуации в деловом общении
10. Психологическая совместимость в деловом общении
11. Основные формы и правила делового общения
12. Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед

13. Публичное выступление и самопрезентация в деловом общении
14. Правила делового общения в виртуальном мире
15. Роль визитной карточки в деловой среде
16. Неформальное деловое общение. Официальные приёмы
17. Психологическое воздействие и манипулирование в деловом общении
18. Темперамент и его проявление в деловом общении
19. Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении
20. Характер и способности человека, их проявление в деловом общении
21. Потребности и мотивы в деловом общении
22. Психологические типы личности и их проявление в деловом общении
23. Роль первого впечатления в деловом общении
24. Восприятие и понимание в деловом общении
25. Коммуникация в деловом общении
26. Стратегии делового общения в условиях конфликта
27. Роль внешнего вида партнёров в деловом общении
28. Заражение и внушение как механизмы психологического влияния в деловом общении
29. Умение слушать как условие эффективного общения
30. Имидж делового человека
31. Барьеры в деловом общении и их преодоление
32. Этикет и нравственные нормы делового общения
33. Руководство и лидерство в деловом общении
34. Роль коммуникативных способностей в ведении деловых бесед
35. Этикет делового разговора по телефону