Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология. Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», квалификация — специалист по туризму и гостеприимству.

Показатель	Часы
Общий объём	52
Учебные занятия и практики	48
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация	0
Обязательная часть	50
Вариативная часть	2

Распределение по семестрам: 5 семестр — 52 ч..

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 5).

2. Проверяемые результаты

Оценочные задания проверяют знания и умения по разделам и темам рабочей программы, применение изученных способов действий и обоснованное представление результата. Для общеобразовательной подготовки учитываются предметные и метапредметные результаты среднего общего образования.

Код	Общая компетенция
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 учётом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. Состав и применение материалов

Банк контрольных вопросов и заданий приведён в приложении к настоящему документу и соответствует содержанию рабочей программы. Он используется для текущего контроля, самостоятельной подготовки и формирования вариантов промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится после освоения соответствующих тем. На экзамене обучающийся отвечает на два вопроса из разных разделов и выполняет одно практическое задание из банка. На дифференцированном зачёте или зачёте проверяются обязательные работы и выполнение комплексного задания. Для физической культуры применяются практические действия с учётом состояния здоровья и предусмотренных специальных условий.

4. Условия выполнения

Вопросы и практическое задание соответствуют освоенным темам. Предоставляются необходимые исходные данные, учебные материалы и предусмотренные средства выполнения. До начала объявляются время, допустимые ресурсы, представляемый результат и критерии. При ограничениях здоровья используется доступная равноценная форма проверки.

5. Критерии оценивания

Компонент ответа	Баллы	Показатели
Знание и понимание	30	Корректное использование понятий, правил и фактов.
Применение знаний и способов действий	40	Правильность решения и последовательность обязательных действий.
Обоснование	20	Объяснение выбора, проверка результата и аргументированные выводы.
Оформление и представление	10	Понятность, логичность, корректность записи и терминологии.

Полное выполнение показателя — максимальный балл; частичное выполнение с устранимыми недостатками — половина; отсутствие результата или существенная ошибка — 0 баллов. «Отлично» — 90–100 баллов, «хорошо» — 75–89, «удовлетворительно» — 60–74, «неудовлетворительно» — менее 60. Зачёт — не менее 60 баллов при выполнении обязательных практических действий.

Тестовые задания оцениваются по доле правильных ответов: 90–100 процентов — «отлично», 75–89 — «хорошо», 60–74 — «удовлетворительно», менее 60 — «неудовлетворительно». Критерии отдельных учебных работ из банка применяются при текущем контроле; итоговая оценка выставляется по установленной выше шкале.

6. Формирование вариантов

Вариант	Теоретическая часть	Практическая часть
1	Два вопроса из начальных и заключительных разделов.	Задание из раздела, проверяющего применение изученных способов действий.
2	Два вопроса из других разделов без повторения первого варианта.	Равноценное задание с иными исходными данными.
3	Два вопроса по темам, не использованным в предыдущих вариантах.	Ситуационная или расчётная задача из банка по освоенной теме.

Выбранные вопросы, исходные данные и номер практического задания фиксируются преподавателем в варианте и оценочном листе. Равноценность вариантов определяется проверяемыми результатами, сложностью действий и временем выполнения.

7. Оценочный лист

Поле	Запись
Обучающийся / группа	_____
Дисциплина / дата / форма	_____
Вопросы / номер задания	_____
Баллы по показателям	_____
Выводы и замечания	_____
Итоговая оценка / преподаватель	_____

Приложение. Банк контрольных вопросов и заданий

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Письменная работа (тест)
Выберите один правильный ответ (правильный ответ оценивается в 1 балл)

1. Дано определение: закономерные связи субъекта с природным и социокультурным миром, запечатленные в системе чувственных и умственных образов этого мира, мотивов, побуждающих действовать, а также в самих действиях, переживаниях своих отношений к другим людям и самому себе, в свойствах личности как ядра этой системы. Это определение относится к понятию предмет психологии?
Да Нет

2. Психология наука о душе?
Да Нет

3. Понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность называется:
а) индивид;
б) личность;
в) человек;
г) лидер;
д) анализатор.

4. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта, называется:
а) эскалация;
б) конфликтная ситуация;
в) конфликтоген;
г) инцидент;
д) компромисс.

5. К невербальным средствам общения относятся:
а) речь;
б) язык;
в) улыбка;
г) стереотип;
д) коммуникация.

6. Тип темперамента, характеризующийся энергичностью, повышенной работоспособностью и быстротой реакций называется:
а) меланхолик;
б) аритмик;
в) сангвиник;
г) флегматик;
д) холерик.

7. Человек, характеризующийся пониженной реактивностью, слабо развитыми, замедленными выразительными движениями называется:
а) холерик;
б) сангвиник;

в) меланхолик;
г) флегматик;
д) ипохондрик.

8. Вам предложен список понятий, который составляет структуру личности, одно из понятий внесено ошибочно, укажите какое:
а) способности;
б) темперамент;
в) характер;
г) воля;
д) эмоции;
е) мотивация;
ж) индивидуальность;
з) общение.

9. Человек черта характера, которого побуждает бескорыстно приходить на помощь людям и животным называется:
а) анализатор;
б) эгоист;
в) холерик;
г) альтруист;
д) лидер.

10. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям называется:
а) симпатией;
б) апатией;
в) аттракцией;
г) эмпатией;
д) атрибуцией.

Закончите предложение (правильный ответ оценивается в 1 балл)
11. Наука, изучающая психические особенности личности называется…
12. Коммуникативная сторона общения – это …
13. Элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма, называются…

14. Процессы воспроизводства и переработки разнообразной информации называются …

15. Установите соответствие о характеристике типов темперамента личности, вписав ответ в таблицу:
1) меланхолик
2) экстраверсия
3) сангвиник
4) холерик
5) флегматик
6) интраверсия

а) характеризуется отличается повышенной активностью, работоспособностью, целеустремленностью
б) характеризуется малоактивностью, медлительностью, спокойствием
в) характеризуется повышенной возбудимостью и неуравновешенностью поведения
г) характеризуется спокойствием, работоспособностью, постоянством
д) характеризуется внешними впечатлениями

Итоговое тестирование
1. Конфликт — это:
а) борьба мнений;
б) спор, дискуссия по острой проблеме;
в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
г) столкновение противоположных позиций.
2. То, из-за чего возникает конфликт — это:
а) мотивы конфликта;
б) позиции конфликтующих сторон;
в) предмет конфликта;
г) стороны конфликта.
3. Позитивные функции конфликта изучал:
а) Л. Козер;
б) Л. Фестингер;
в) А. Адлер;
г) Г. Хофстеде.

4. Образ конфликтной ситуации — это:
а) то, из-за чего возникает конфликт;
б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъекта социального взаимодействия к конфликту;
г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны.
5. К позитивным функциям конфликта относят:
а) изменение старых норм;
б) создание возможности для самореализации индивида;
в) вызывание явления «относительной депривации»;
г) компенсация личностных проблем.
6. Инцидент — это:
а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
б) истинная причина конфликта;
в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
г) то, из-за чего возникает конфликт.
7. Относительная депривация – это:
а) неудовлетворенность межгрупповыми отношениями;
б) низкий социальный статус;
в) оценка своей группы как худшей по сравнению с другими группами;
г) группоцентризм.
8. «Реалистическая теория конфликта» разрабатывалась:
а) Г. Зиммелем;
б) Д. Кэмпбеллом;
в) Н. Миллером;
г) Т.Сибеоком.
9. Экспериментальные исследования межгрупповых конфликтов проводил:
а) К.Г. Юнг;
б) М. Шериф;
в) Г. Триандис;
г) А.А. Леонтьев.
10.Стороны конфликта — это:
а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
в) конкретные личности с противоположными позициями;
г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
11.М. Дойч изучал:
а) когнитивные особенности конфликта;
б) кооперативные и конкурентные отношения в группе;
в) социальные условия возникновения конфликта;
г) групповые предпочтения.
12.В концепции В.С. Мерлина исследовались:
а) субъективные представления о конфликтной ситуации;
б) типология конфликтов;
в) динамика конфликта;
г) явление фрустрации.
13.Наука конфликтология складывалась:
а) в работах древних философов;
б) в 50-60-ых годах прошлого века;
в) в конце прошлого века;
г) в советский период отечественной психологии.
14. Конфликтогены — это:
а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
б) проявления конфликта;
в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
15. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»?
а) снисходительное отношение;
б) негативное отношение;
в) менторские отношения;
г) нарушение этики.
16.Когнитивистские походы к изучению конфликта содержатся в работах:
а) Э. Эриксона;

б) А. Адлера;
в) К. Левина;
г) Э. Эриксона.
17.Амбивалентный внутриличностный конфликт — это:
а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;
б) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
в) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
г) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии— интроверсии.
18. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:
а) компромисс, критика, борьба;
б) уступка, уход, сотрудничество;
в) борьба, уход, убеждение;
г) сотрудничество, консенсус, уступка.
19. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:
а) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов;
б) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне;
в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
г) настаивает на компромиссе, готов идти на уступки.
20.В основе современной парадигмы конфликта лежат работы:
а) Р. Дарендорфа и Л. Козера;
б) З. Фрейда и К. Хорни;
в) К. Левина и М.Дойча;
г) У. Макдугалла и Б. Скиннера.

Вопросы для дифференцированного зачета:
1.История становления представлений о конфликте
2.Современные концепции конфликта
3.Понятие конфликта, способы описания конфликта
4.Структурные элементы и характеристики конфликта
5.Технологии разрешения конфликтов
6.Основные источники и причины конфликтов
7.Различные типы конфликтных личностей
8.Психодинамические традиции описания конфликтов
9.Изучение конфликтов в рамках бихевиоризма
10.Восприятие конфликтной ситуации и типы конфликта

11.Различные классификации конфликтов.
12.Организационные конфликты.
13.Межгрупповые конфликты.
14.Межличностные конфликты.
15.Внутриличностные конфликты.
16.Психологические особенности семейных конфликтов
17.Стили поведения в конфликтной ситуации.
18.Противоборство и сотрудничество в конфликте
19.Манипуляции в конфликте. Манипулятивные технологии
20.Защиты и противостояние манипуляции.
21.Управление конфликтом.
22.Основные технологии переговоров.
23.Предпосылки манипуляций.
24.Управление эмоциями в конфликте. Идеи А. Эллиса в разрешении конфликта
25.Педагогические конфликты
26.Этнические конфликты
27.Основные положения теории трансактного анализа. Манипуляции и конфликт в трансактном анализе.
28.Исследование причин конфликтов на предприятии
29.Конфликты в школьном возрасте: их предупреждение и преодоление
30.Деятельность руководителя в конфликтных ситуациях
31.Предупреждение конфликтов.
32.Методы изучения предпочитаемых стилей конфликтного поведения в коллективе
33.Возможности социально-психологического тренинга в овладении конфликтологической компетентностью.
34.Структура конфликтологической компетентности.
35.Развитие коммуникативной компетентности как условие сотрудничества в совместной.
36.Профессиональная подготовка кадров в области конфликтологии.

5.2. Темы письменных работ

1. Изучение механизмов возникновения конфликта.
2. Внутриличностный конфликт как провокатор межличностного конфликта.
3. Технологии эффективного бесконфликтного общения.
4. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
5. Манипулятивные технологии и противостояние им.
6. Психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность.
7. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности.
8. Психология спора. Уловки в споре и их нейтрализация.
9. Конфликт интерпретаций.
10. Диалог в практической психологии.
11. Эволюция сознания в разрешении глобальных конфликтов.
12. Теоретические принципы исследования межличностного конфликта в отечественно социальной психологии.
13. Парадоксы конфликтофобии.
14. Конфликтологический анализ криминогенных ситуаций
15. Г. Зиммель о конфликте современной культуры
16. Козер о функциях социального конфликта
17. А. Фрейд о механизмах защиты
18. Основные психологические теории конфликта в психоанализе
19. К. Хорни о невротической личности
20. К. Юнг о конфликтах детской души
21. Информационные войны
22. Э. Шостром о манипуляции
23. К. Левин о типах конфликтов
24. Лурия А.Р. Об экспериментальных конфликтах
25. Социологические традиции изучения конфликта
26. Социал-дарвинистские представления о конфликте
27. Игры, в которые играют люди (работы Э. Берна)
28. Применение власти при разрешении конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фейр
29. Теория управленческой борьбы
30. Позиционная борьба
31. Феноменология манипуляций
32. Манипулятивная природа социума
33. Культурные предпосылки манипуляций
34. Деформации общения. Механизмы манипулятивного воздействия
35. Глобальные и региональные конфликты
36. Этнические конфликты

5.3. Фонд оценочных средств

1. Разрешить конфликтную ситуацию «Наказывая – не унижай» по следующей схеме:
-тип конфликта;
-тип конфликтогена;
-инцидент;
-конфликтная ситуация;
-формула конфликта.
В бригаде работают 3 человека, выполняя одинаковую работу. Один из членов бригады проявляет большую активность, тем самым обеспечивает лучший результат работы всей бригады. Начальник, замечая это, выделяет этому работнику большую премию, чем остальным. Получая заработную плату, остальные возмутились: почему им заплатили меньше, чем другому, которого они обвинили в «подхалимаже». Найдите пути решения конфликтной ситуации. Ответы запишите в отведенные для этого строки в бланке ответов.

2. Разрешить конфликтную ситуацию «Наказывая – не унижай» по следующей схеме:
-тип конфликта;
-тип конфликтогена;
-инцидент;
-конфликтная ситуация;
-формула конфликта;
Ситуация: «Сын учится в 6-ом классе. Мальчик энергичный, неусидчивый, упрямый. На уроке музыки мешал учителю и тот удалил его из класса. На следующие уроки учитель его не допускает, требуя прежде публичного извинения. Мальчик отказывается. После вызова родителей в школу с ним говорили дома «по-разному». После этого подросток перестал посещать и другие уроки».

Конфликтная ситуация 1.
В оздоровительный лагерь мама привезла 2х дочерей 10 и 13 лет. При расселении по отрядам, мама попросила у воспитателя поместить обеих девочек в старший отряд. Оказалось, что старший отряд уже полностью укомплектован. Воспитатель предложила расселить девочек в разные отряды по возрасту или отправить обеих девочек в отряд, где средний возраст детей

составляет 10 лет. Старшая из сестёр отказалась идти в этот отряд, а младшая не хочет быть в отряде без старшей сестры. Мама сказала, что заберёт детей из лагеря, если выход не будет найден.
Конфликтная ситуация 2.
Директор фирмы «Атлант», Миронов Евгений Михайлович, вот уже «битый» час пылал от гнева: сегодня он подводил итоги работы первого квартала текущего года. И что же? Ситуация на рынке холодильников резко изменилась: покупательский спрос упал, и на складах фирмы скопилось большое количество непроданных холодильников.
-Это Вы виноваты! – кричал директор на своего заместителя, коммерческого директора Петрова Ивана Ивановича. – Разве Вы не понимаете, что медлить нельзя?! Склады затоварены, холодильники не проданы, прибыли нет. А чем платить зарплату работникам? Чем, я Вас спрашиваю?! Может быть мне заплатить людям, взяв деньги из Вашего кармана? Вы как коммерческий директор разве не должны изучать конъюнктуру рынка? Разве не Ваша обязанность предупреждать обо всех переменах, происходящих на рынке, руководство фирмы? Красный от обиды на директора Петров поднялся со своего места и сразу же пошел в наступление:
-Я знаю свои обязанности и до сих пор выполнял их хорошо. И Вы, Евгений Михайлович, прекрасно об этом знаете. И в данной ситуации моей вины нет. Ведь уже в январе у меня появилась тревога по поводу реализации холодильников. И поэтому я дал устное указание Владимиру Петровичу Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Это, между прочим, Сидоров является начальником отдела службы маркетинга. И это в его обязанности входит изучение положения на рынке. Это он должен доложить, кто, сколько, почем и когда продает, и покупает товаров. И как меняется ситуация на рынке товаров и услуг. Вот пусть и выполняет свои обязанности лучше. А я свое дело сделал так, как надо.
-Что?! – подскочил на своем месте Сидоров, - Вы мне давали устное указание? Да я об этом впервые слышу! Не тактичный Вы человек, Иван Иванович. Вы думаете, что если я молчу, так на меня можно любые неприятности свалить? Вы как коммерческий директор не продали холодильники, а я виноват? Ну, уж дудки! Я за Вас отвечать не согласен.
Конфликтная ситуация 3.
Николай и Иван работают системными администраторами. Николай заболел и попросил Ивана поработать в его смену, объяснив, что у него высокая температура. Иван одну смену поработал один, а в следующий раз не пошел, т.к. посчитал, что на работу должен уже выйти Николай. А Николай тем временем все еще температурил. В итоге, на работу никто не ходил в течение 2х смен Николая. Инспектор по кадрам вызвала специалистов «на ковёр». Только там специалисты выяснили, что никто на работу не ходил. На вопрос инспектора по кадрам, почему никто не ходил на работу, Иван ответил, что была очередь Николая. В свою очередь Николай настаивал на своей версии: я болею, с кровати не встаю, у меня высокая температура, постельный режим, и вы хотите, чтобы я пришел администрировать Linux-сервер?!! Иван тем же тоном: «А почему ты не сказал, что еще болеешь?! Почему не сказал, чтоб еще 2 дня я один работал?!» Реакция Николая: «А почему бы тебе не спросить у меня, выздоровел ли я, выйду ли я на работу?» Иван: «А почему я должен спрашивать?». В итоге каждый участник конфликта остался при своем мнении: мы оба виноваты, но моя вина меньшая. После объяснения с инспектором по кадрам, или, если точнее, выяснения отношений между собой пошли и разобрали завал электронных писем от недовольных пользователей сервера.
Конфликтная ситуация 4.
Урок в 8-м классе. Проверяя домашнее задание, учительница трижды вызывает одного ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате «двойка» в журнале. На следующем уроке опрос вновь начался с него. И когда он опять не стал отвечать, учительница удалила его с урока. Та же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учительнице недоверие за то, что не сумела найти подход к их сыну. А та, в свою очередь, высказала претензии им - родителям, не уделяющим, по ее мнению, должного внимания сыну и его школьным делам. Разговор продолжился в кабинете директора.
Конфликтная ситуация 5.

Екатерина является государственной служащей, стаж работы около 20 лет, состоит в браке, двое детей. На работе объявили конкурс с целью выявления кандидата на более высокий пост.
Екатерина решила попробовать свои силы, поскольку считает имеющийся опыт работы и полученные навыки хорошим подспорьем для получения этой должности. Однако вместе с ней еще одна коллега, работающая с ней в одном отделе, подала документы с заявкой на участие в этом конкурсе. В результате прохождения конкурсных испытаний Екатерина все- таки была признана наиболее подходящей кандидатурой, при этом ее коллегу делегировали в другой кабинет, а к Екатерине в напарники посадили нового сотрудника. Затем последовали многочисленные истерики второй стороны (проигравшей конкурс), клевета на Екатерину начальству и даже нелицеприятные пожелания в адрес ее семьи (нездоровье детей, потерю мужа и распада семьи). Екатерина не подается на едкие замечания коллеги и продолжает исполнять свои служебные обязанности, однако ее тревожит нездоровый психологический климат в коллективе, есть желание разрядить обстановку и наладить отношения с коллегой.

5.4. Перечень видов оценочных средств

тестирование
устный опрос
письменный опрос
дифференцированный зачет