

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

**Фонд
оценочных средств
по дисциплине: «Б1.О.02.09 Психология общения»**

**Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки - 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) – Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная

Брянск
2025 год

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 01DAF20DF11AE82000080F7A381D0002
Владелец: Прокопенко Любовь Леонидовна
Действителен: с 19.08.2024 до 19.08.2025

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм» (с изменениями и дополнениями). Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020 и Профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «Экономики и управления» протокол № 1 от «28» августа 2025 г.

Заведующий кафедрой
Экономики и управления

Д.В. Ерохин

Исполнитель:

С.А. Банная

Согласовано:

Заведующая секцией Менеджмента

Т.М. Хвостенко

1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы УК-3.1; УК-3.2

Код компетенции	Описание компетенции	Код и наименование индикатора достижения УК
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.
		УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.

ТИПОВЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Инструкция
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких ответов	Прочитайте текст и выберите правильный ответ (Если несколько ответов, то прочитайте текст и выберите правильные ответы)
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Задания с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным если правильно установлены все соответствия	Верно/неверно
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Задание закрытого типа на установление правильной последовательности считается верным если правильно указываются все последовательности	Верно/неверно
Задания комбинированного типа	Задание комбинированного типа с	Верно/неверно

с выбором одного верного ответа с обоснованием	выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указан ответ и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указаны ответы и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания открытого типа с развернутым ответом	Задания открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталоном по содержанию и полноте.	Верно/неверно

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

3.1. Задания для проведения текущего контроля обучающихся
Прочитайте текст и выберите правильный ответ

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
1. Что такое общение в психологии? а) Обмен информацией через интернет. б) Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий обмен информацией, восприятие и понимание друг друга. в) Процесс передачи фактов и данных. г) Умение красиво говорить. 2. Сколько основных сторон общения выделяется в психологии? а) Две (говорение и слушание). б) Три (коммуникативная, интерактивная, перцептивная). в) Четыре (речь, жесты, мимика, поза). г) Пять. 3. Что такое коммуникативная сторона общения? а) Организация взаимодействия между людьми. б) Обмен информацией между общающимися. в) Восприятие и понимание друг друга партнерами по общению. г) Совместная деятельность.	УК-3.1; УК-3.2	Базовый 1-3 минуты

4. Что такое перцептивная сторона общения? а) Процесс обмена действиями. б) Процесс восприятия, понимания и оценивания людьми друг друга. в) Процесс передачи информации. г) Процесс спора. 5. Что такое интерактивная сторона общения? а) Обмен сообщениями. б) Организация взаимодействия между людьми (координация действий, распределение функций). в) Формирование образа другого человека. г) Анализ своих чувств. 6. Что такое вербальное общение? а) Общение с помощью слов, речь. б) Общение с помощью мимики и жестов. в) Общение на иностранном языке. г) Письменное общение. 7. Что такое невербальное общение? а) Общение с использованием технических средств. б) Общение с помощью языка тела (жесты, мимика, позы, интонация). в) Общение в письменной форме. г) Молчаливое общение.		
8. Что такое «обратная связь» в процессе общения? а) Ответная реакция на сообщение, которая позволяет говорящему понять, как его информация была воспринята. б) Критика в адрес собеседника. в) Возврат денег за услугу. г) Последнее слово в споре. 9. Что такое «эмпатия»? а) Способность понимать эмоциональное состояние другого человека и сопереживать ему. б) Способность убеждать. в) Равнодушие к проблемам других. г) Чувство превосходства. 10. Что такое «рефлексия» в общении? а) Громкий голос. б) Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению. в) Быстрый ответ на реплику. г) Повторение слов собеседника. 11. Что такое «канал общения»?	УК-3.1; УК-3.2	Повышенный 3-5 минут

а) Телевизионный канал. б) Средство, с помощью которого передается сообщение (речь, письмо, электронный сигнал). в) Тема разговора. г) Путь к месту встречи. 12. Что такое «коммуникативный барьер»? а) Языковой барьер. б) Психологическое препятствие на пути адекватной передачи и восприятия информации. в) Громкий шум. г) Нежелание общаться.		
13. Какой барьер возникает из-за различий в системах значений слов (сленг, профессиональная лексика)? а) Фонетический барьер. б) Семантический барьер. в) Логический барьер. г) Барьер отношений. 14. Что такое «активное слушание»? а) Слушание с постоянным перебиванием собеседника. б) Техника, при которой слушающий активно демонстрирует понимание и заинтересованность (кивает, задает уточняющие вопросы). в) Слушание в быстром темпе. г) Критическое слушание. 15. Какой прием активного слушания предполагает повторение ключевых слов говорящего? а) Эхо-техника. б) Перефразирование. в) Резюмирование. г) Развитие идеи. 16. Что такое «конгруэнтность» в общении? а) Несовпадение слов и невербальных сигналов. б) Полное соответствие между вербальными и невербальными сообщениями, искренность. в) Умение льстить. г) Способность спорить. 17. Что такое «манипуляция» в общении? а) Открытый и честный диалог. б) Скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться от него выгодного поведения. в) Убеждение с помощью логических аргументов. г) Просьба о помощи. 18. Как называется позиция в общении, при	УК-3.1; УК-3.2	Высокий 5-10 минут

которой человек ставит свои интересы выше интересов других, может быть агрессивен? а) Позиция Взрослого (по Э. Берну). б) Конструктивная позиция. в) Позиция «Я-хороший, ты-плохой». г) Ассертивная позиция.		
--	--	--

3.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
19. Что такое «ассертивное поведение»? а) Агрессивное поведение. б) Пассивное, подчиняемое поведение. в) Уверенное поведение, при котором человек отстаивает свои права, уважая права других. г) Манипулятивное поведение. 20. Что такое «транзакционный анализ» Эрика Берна? а) Анализ денежных переводов. б) Теория, описывающая взаимодействие людей с позиций трех эго-состояний: Родитель, Взрослый, Ребенок. в) Анализ транзакций в бизнесе. г) Метод групповой терапии. 21. Какое эго-состояние по Э. Берну отвечает за логику, объективность и рациональность? а) Родитель. б) Взрослый. в) Ребенок. г) Подросток. 22. Что такое «конфликт» в общении? а) Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов. б) Рукоприкладство. в) Несовпадение графиков работы. г) Юридический спор. 23. Какой стиль поведения в конфликте предполагает поиск решения, удовлетворяющего все стороны? а) Соперничество (конкуренция). б) Приспособление. в) Компромисс. г) Сотрудничество.	УК-3.1; УК-3.2	Базовый 1-3 минуты
24. Что такое «вербальная агрессия»? а) Нанесение физического вреда. б) Выражение негативных чувств через словесные	УК-3.1; УК-3.2	Повышенный 3-5 минут

нападки (оскорбления, угрозы, крик). в) Активная жестикуляция. г) Молчаливый протест. 25. Что такое «психологическая дистанция» в общении? а) Физическое расстояние между собеседниками. б) Степень воспринимаемой близости или отдаленности между партнерами по общению. в) Время, затраченное на общение. г) Разница в возрасте. 26. Что такое «аттракция» в социальной психологии? а) Привлечение внимания. б) Проявление агрессии. в) Возникновение привлекательности одного человека для другого, симпатия. г) Магнитное притяжение. 27. Что такое «социальная перцепция»? а) Восприятие человеком самого себя. б) Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп). в) Восприятие произведений искусства. г) Изучение общества. 28. Что такое «стереотип» в общении? а) Индивидуальное мнение о человеке. б) Упрощенное, устойчивое представление о какой-либо группе людей или явлении. в) Точное знание о другом человеке. г) Научная классификация. 29. Что такое «проекция» как механизм социальной перцепции? а) Приписывание собственных чувств, мотивов или мыслей другим людям. б) Объяснение поступков человека его личными качествами. в) Преувеличение достоинств человека. г) Копирование поведения другого. 30. Что такое «каузальная атрибуция»? а) Причина аварии. б) Процесс интерпретации, приписывания причин поведению другого человека. в) Юридическая ответственность. г) Поиск виноватого.		
31. Что такое «эффект ореола» (галло-эффект)?	УК-3.1; УК-3.2	Высокий

а) Влияние общего впечатления о человеке на восприятие его конкретных поступков и качеств. б) Эффект от ношения очков. в) Внезапное озарение. г) Эффект новизны. 32. Что такое «эффект первичности»? а) Тенденция переоценивать информацию, полученную в последнюю очередь. б) Тенденция переоценивать информацию, полученную первой. в) Эффект неожиданности. г) Эффект группового давления. 33. Что такое «риторический вопрос»? а) Вопрос, на который ожидается развернутый ответ. б) Вопрос, заданный для поддержания разговора. в) Вопрос, не требующий ответа, используемый для усиления эффекта. г) Глупый вопрос. 34. Что такое «я-высказывание» (я-сообщение)? а) Высказывание, начинающееся с обвинения собеседника («Ты всегда...»). б) Способ сообщения о своих чувствах и потребностях без обвинения другого, с использованием местоимения «Я». в) Рассказ о своих достижениях. г) Признание своей вины. 35. Что такое «эффект бумеранга» в коммуникации? а) Быстрая передача информации. б) Ситуация, когда убеждающее воздействие приводит к результату, противоположному желаемому. в) Возврат к началу разговора. г) Циклическое обсуждение проблемы. 36. Что такое «нейролингвистическое программирование» (НЛП) в контексте общения? а) Программирование компьютеров. б) Совокупность техник, направленных на изменение мышления и поведения через работу с речью и невербаликой. в) Изучение нервной системы. г) Метод обучения иностранным языкам. 37. Что такое «кинесика»? а) Наука о жестах, мимике, позах, используемых в общении. б) Наука о движении тел в пространстве. в) Искусство танца.		5-10 минут
--	--	--------------------------

г) Изучение кинетической энергии. 38. Что такое «проксемика»? а) Наука о использовании пространства в общении (дистанция между собеседниками). б) Наука о близких отношениях. в) Изучение прокси-серверов. г) Анализ временных параметров общения. 39. Что такое «коммуникативная компетентность»? а) Умение быстро говорить. б) Способность эффективно выстраивать общение в различных ситуациях. в) Знание иностранных языков. г) Умение пользоваться социальными сетями. 40. Что такое «эффект Пигмалиона» (самоисполняющееся пророчество) в общении? а) Когда ожидания человека влияют на его поведение и в итоге приводят к тому, что ожидания подтверждаются. б) Когда скульптура оживает. в) Эффект первой любви. г) Внезапное изменение мнения.		
--	--	--

3.3. Вопросы к экзамену (промежуточная аттестация), формирование компетенций

1. Психология общения как наука: предмет, области применения, междисциплинарные связи.
2. История становления психологии как самостоятельной науки.
3. Понятие общения: определение, основные подходы к трактовке понятия, соотношение понятий "общение" и "личность".
4. Общение и деятельность как предмет дискуссии А.Н. Леонтьева и Б.Ф. Ломова
5. Соотношение понятий: общение, отношение и обращение; соц. отношение как продукт общения (В.Н. Мясищев).
6. Структура общения: участники, потребности, мотивы, продукты общения.
7. Функции и средства общения.
8. Сравнительная характеристика содержания, целей и средств общения у человека и животного.
9. Общение и коммуникация: черты сходства и различия; коммуникативные сети во внутригрупповом общении; специфика человеческой коммуникации.
10. Психологическая характеристика форм речевой коммуникации: монолог, диалог (сравнительная характеристика, отличительные особенности монологической и диалогической речи)
11. Коммуникативные барьеры в общении: причины возникновения; виды; психологические механизмы защиты как возможный барьер на пути коммуникаций.
12. Развитие общения в онтогенезе: признаки наличия общения; возрастные особенности процесса общения; факторы, благоприятствующие развитию общения.
13. Роль общения в психическом развитии человека: три группы факторов, доказывающих решающую роль общения в общем развитии ребенка; значение каждого

вида общения в формировании личности человека.

14. Психологические особенности формирования первого впечатления о человеке. Влияние атрибутивных процессов на восприятие партнера по общению.

15. Механизм идентификации и ее функции во внутригрупповом общении.

16. Стереотипизация как механизм восприятия: понятие социального стереотипа, происхождения его происхождения; социальное и психологическое назначение стереотипа; факторы, влияющие на точность социально-перцептивных оценок.

17. Роль эмпатии в межличностном общении; определение, функции, виды эмпатии; сравнительная характеристика эмпатии, идентификации и рефлексии.

18. Использование транзактного анализа в рассмотрении интерактивной стороны общения; характеристика эго-состояний, виды транзакций.

19. Способы структурирования времени по Э. Берну: ритуалы, процедуры, времяпрепровождения, игры, близость, деятельность.

20. Сравнительная характеристика стилей общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Подробная характеристика манипулятивного стиля общения.

21. Понятие обратной связи в системе межличностного взаимодействия: содержательные характеристики обратной связи, понятие эффективной и неэффективной обратной связи.

25. «Образ самого себя» ребенка как продукт общения: рассмотреть структуру образа «Я», роль общения детей со взрослыми и сверстниками в возникновении самооценки.

26. Искусство полемики: функции и роль в процессе общения, социально-психологическая природа полемики; формы, понятие полемики.

27. Предпосылки возникновения и развития общения: «предобщение» в мире животных.

28. Типология межличностных отношений.

29. Язык человека и животного: черты сходства и различия.

30. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Poleмика.

Собеседование. «Мозговой штурм». «Круглый стол». Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества.

31. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.

32. Модели поведения. Тактика общения.

33. Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития. Деловой этикет. Правила этикета.

34. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации.

35. Коммуникативная сторона общения. Барьеры непонимания.

36. Техника телефонных переговоров

37. Прокрастинация и ее влияние на межличностные отношения

38. Психологические особенности коммуникации с детьми дошкольного возраста

39. Психологические особенности построения межличностного взаимодействия с детьми младшего школьного возраста

40. Психологические особенности построения межличностных отношений с подростками

41. Психологические особенности построения межличностных отношений с пожилыми людьми.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№ п	Форма контроля/ коды	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
--------	-------------------------	----------------------	----------------------------------

/п	оцениваемых компетенций		
1	Тестирование УК-3.1; УК-3.2	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	«отлично» - процент правильных ответов $\geq 90\%$; «хорошо» - процент правильных ответов $\geq 70\%$; «удовлетворительно» - процент правильных ответов $\geq 50\%$; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов $< 50\%$.

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся. Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Текущая аттестация проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

- 1) учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- 2) степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
- 3) уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- 4) результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в виде **экзамена** в период зачётно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к экзамену в случае выполнения ими учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачёте определяется его учебными достижениями и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой дисциплины.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным

источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля;

- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);

- дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы:

- просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;

- организация самопроверки,

- взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии;

- проведение письменного опроса;

- проведение устного опроса;

	● организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; ● защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.
Коллоквиум	Коллоквиум (от латинского colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала. В рамках поставленной цели решаются следующие задачи: ● выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала; ● развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей; ● расширение вариантов самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся; ● развитие навыков обобщения различных литературных источников; ● предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу. В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление: ● качестве лекционного материала; ● сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций; ● сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий; ● об уровне самостоятельной работы учащихся; ● об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку зрения; ● степени эрудированности учащихся; ● степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися.

	В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление: ● об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы; ● недостатках самостоятельной проработки материала; ● своем умении излагать материал; ● своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения. В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике. Если же преподаватель имеет дело с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, то коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.
Тестирование	Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме: ● компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; ● письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов. Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу. Значит, итоговое тестирование займет целое занятие.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче экзамена по дисциплине - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать экзамен. При подготовке обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка включает в себя три этапа: ● самостоятельная работа в течение семестра;

	● непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачёту и экзамену по темам курса; ● подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) экзамена. Для успешной сдачи экзамена по обучающиеся должны принимать во внимание, что: ● все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; ● указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; ● семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на экзамене; готовиться к экзамену необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.
--	---

КЛЮЧИ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ К ФОНДУ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине: «Б1.О.02.09 Психология общения»

**Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки - 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) – Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная

Брянск

2025 год

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ:

1. б)
2. б)
3. б)
4. б)
5. б)
6. а)
7. б)
8. а)
9. а)
10. б)
11. б)
12. б)
13. б)
14. б)
15. а)
16. б)
17. б)
18. в)
19. в)
20. б)
21. б)
22. а)
23. г)
24. б)
25. б)
26. в)
27. б)
28. б)
29. а)
30. б)

31. a)

32. б)

33. в)

34. б)

35. б)

36. б)

37. а)

38. а)

39. б)

40. а)