

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский

02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной дисциплине

«Межличностное взаимодействие»

43.04.02 Туризм

«Технологические системы обеспечения услуг в туристской индустрии»

Разработчик:

Доцент А.Медяник Медяник А.В.  
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного  
дела

от «04» февраля 2025 г., протокол № 2

Заведующий кафедрой  
туризма и гостиничного дела Н.Д. Свиридова  
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине**  
**«Межличностное взаимодействие»**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

*1. Выберите один правильный ответ*

Время вызревания конфликта – это:

- А) Предконфликтная ситуация
- Б) Эскалация конфликта
- В) Динамика конфликта
- Г) Зарождение конфликта

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

*2. Выберите один правильный ответ*

Поддержание любой ценой хороших отношений, сглаживание острых углов и подавление своих интересов – это:

- А) Избегание
- Б) Уход
- В) Уступчивость
- Г) Все варианты верны

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

*3. Выберите один правильный ответ*

Процесс раскрытия и установления смысловых отношений между выраженнымными словами понятиями это:

- А) Осмысление
- Б) Слушание
- В) Коммуникация
- Г) Обратная связь

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

*4. Выберите один правильный ответ*

Рецептивный вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется прием и последующая переработка речевого сообщения на основе деятельности слухового анализатора это:

- А) Речь
- Б) Слушание
- В) Коммуникация
- Г) Понимание

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

*5. Выберите один правильный ответ*

Использование движения глаз или контакт глазами в процессе коммуникации это:

- А) Хронемика
- Б) Проксемика
- В) Окулесика
- Г) Мимика

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

**Задания закрытого типа на установление соответствия**

*1. Установите правильное соответствие. Каждому определению соответствует одно понятие.*

Понятие	Определение
1) Содержание общения	А) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в
2) Коммуникатор	процессе общения от одного существа к другому;
3) Средства общения	Б) информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому;
4) Кодирование информации	В) способ передачи информации;
	Г) Человек, передающий информацию

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

*2. Установите правильное соответствие между каждой функцией общения и ее содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.*

Понятие	Определение
1) Коммуникативная функция	А) обмен информацией между людьми;
2) Информационная функция	Б) управление и коррекция взаимных позиций;
3) Эмотивная функция	В) проявление эмоциональной связи индивида с действительностью;
4) Конативная функция	Г) осуществление взаимосвязи людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

3. Установите правильное соответствие между аспектом культуры речи и его характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Тип	Характеристика
1) Нормативный аспект;	А) знание и применение правил языкового поведения в конкретных ситуациях таким образом, чтобы не унизить достоинства участников общения;
2) Коммуникативный аспект;	Б) языковая норма;
3) Этический аспект;	В) коммуникативная целесообразность – это умение находить, в языковой системе для выражения конкретного содержания в каждой реальной ситуации речевого общения адекватную языковую форму

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

4. Установите правильное соответствие между зонами коммуникации и их характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Понятие	Определение
1) Интимная зона;	А). дистанция общения на публичных мероприятиях;
2) Личная зона;	Б). дистанция между людьми при формальном и светском общении;
3) Социальная зона;	В) разделяет достаточно близких людей, не желающих посвящать в свою жизнь третьих лиц;
4) Публичная зона	Г) расстояние, которое поддерживает индивид при общении между собой и всеми другими людьми.

Правильный ответ: 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

### **Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

1. Установите последовательность этапов работы над конфликтом:

- А) Признать не только свои, но и чужие ценности
- Б) Искать творческие и нестандартные решения – не щадить проблему, а щадить людей
- В) Стремиться проявить объективность, отделяя проблему от человека
- Г) Определить потребности всех сторон ситуации и подумать об удовлетворении всех ожиданий

Правильный ответ: Г, А, В, Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

**2. Этапы развития межличностных отношений:**

- А) Возникают межличностные отношения, формируется внутреннее отношение людей друг к другу на рациональном и эмоциональном уровнях
- Б) Происходит сближение взглядов и оказание поддержки друг другу, характеризуется доверием
- В) Возникает взаимный контакт, взаимное восприятие и оценка людьми друг друга.

Правильный ответ: В, А, Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

**3. Расположите в правильной последовательности уровни взаимодействия:**

- А) Осуществляется исключительно эффективная совместная деятельность людей, сопровождающаяся взаимопониманием
- Б) Взаимодействие представляет собой простейшие первичные контакты людей, когда между ними имеет место лишь первичное и очень упрощённое взаимное или одностороннее «физическое» влияние друг на друга с целью обмена информацией или общения
- В) На данном этапе развития процесс взаимодействия людей называется продуктивной совместной деятельностью. Происходит постоянное согласование мыслей, чувств, отношений партнёров по совместной деятельности.

Правильный ответ: Б, В, А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

### **Задания открытого типа**

#### **Задания открытого типа на дополнение**

**1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).**

\_\_\_\_\_ - использование времени в невербальном коммуникационном процессе.

Правильный ответ: хронемика.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

**2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).**

При \_\_\_\_\_ время представляется в виде дороги или длинной ленты, разделенной на сегменты.

Правильный ответ: монохронной модели.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

**3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).**

\_\_\_\_\_ представляет собой форму устного обмена деловой информацией между двумя или несколькими людьми.

Правильный ответ: деловая беседа.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

*4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

\_\_\_\_\_ представляет собой попытку урегулировать возникшие разногласия через взаимные уступки.

Правильный ответ: компромисс.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1).

**Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

*1. Ответьте на вопрос:*

Назовите виды конфликтов.

Правильный ответ (варианты):

внутриличностные конфликты, межличностные конфликты, конфликты между личностью и группой, межгрупповые конфликты, международные.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

*2. Ответьте на вопрос:*

Назовите основные формы психологического воздействия.

Правильный ответ (варианты):

убеждение, внушение и принуждение.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

*3. Ответьте на вопрос:*

Назовите наиболее значимые факторы, повышающие эффективность воздействия личности на объект.

Правильный ответ (варианты):

высокий социальный статус; престиж профессиональной деятельности; авторитет; некоторые личностные качества; позитивный имидж.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

**Задания открытого типа с развернутым ответом**

*1. Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Назовите основные разновидности влияния (власти)

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: К основным разновидностям влияния (власти) относят следующие: легитимная власть, дающая право на определенные действия и полномочия (власть директора фирмы, отдающего распоряжения, или контролера, требующего предъявить билет в автобусе); власть принуждения, обычно сопровождающаяся властью награды и поощрения (то и другое есть у родителей, у начальников и т.д.); власть эксперта (право выносить суждения, получаемое человеком в связи с его властью эксперта знаниями и умениями); харизматическая власть (сила воздействия на окружающих, даваемая обаянием, внешностью, особой энергетикой и т.д.);

власть связей (знакомство с влиятельными людьми, способными повлиять на решение проблемы, протекционизм и пр.); физическая власть (вполне ощутимое преимущество, когда речь идет о нелегитимных переговорах бандитов, делящих сферы влияния, однако и в рядовом переговорном процессе этот источник влияния может оказаться ненужным) и др.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее четырех разновидностей.

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1)

## **Экспертное заключение**

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Межличностное взаимодействие» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.02 Туризм.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 43.04.02 Туризм.

Председатель учебно-методической комиссии  
института управления и государственной службы

Студеникина В.П.



## **Лист изменений и дополнений**

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)