

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашова Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 21.07.2025 15:18:32

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования

Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) специалист по туризму и гостеприимству

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04, ОК 05.

Код	Наименование общих компетенций
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

уметь	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
знать:	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	64
в т. ч.:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	22
<i>Самостоятельная работа</i>	14
Консультации	2
Промежуточная аттестация (экзамен)	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	2	
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	ОК 04, ОК 05
Раздел 2. Психология общения		20	
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 05
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	4,5	ОК 04, ОК 05
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	0,5	
	В том числе практических занятий	4	
	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:	4	

¹ В соответствии с Приложением 3 ПООП.

	«Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 05
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	6,5	ОК 04, ОК 05
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры Невербальная коммуникация Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	0,5	
	В том числе практических занятий	6	
	Рольные игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	6	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	5	ОК 04, ОК 05
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	1	
	В том числе практических занятий	4	
	Рольные игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	4	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		16	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и	Содержание учебного материала	12	ОК 04, ОК 05
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	

основные характеристики	В том числе практических занятий	6	
	Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Исследовать методики, применяемые для определения уровня конфликтности на предприятии: представить их название, методы оценки в рамках методик (рассмотреть не менее 3-х методик)	4	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Смоделировать конфликтную ситуацию на предприятии общественного питания между гостем и официантом. Разработать пути разрешения возникшего конфликта	2	
Раздел 4. Этические формы общения		18	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	18	ОК 04, ОК 05
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	8	
	Этнические принципы общения.		
	В том числе практических занятий	2	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	8	
	Разработать кодекс этики для обслуживания гостей на предприятии общественного питания	4	
	Разработать нормы этикета и правила поведения в средствах размещения	4	
Консультации		2	
Промежуточная аттестация (экзамен)		6	
Всего:		64	

3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий:

1. Исследуйте методики, применяемые для определения уровня конфликтности на предприятии: представить их название, методы оценки в рамках методик (рассмотреть не менее 3-х методик).
2. Смоделируйте конфликтную ситуацию на предприятии общественного питания между гостем и официантом и разработайте пути разрешения возникшего конфликта.
3. Разработайте кодекс этики для обслуживания гостей на предприятии общественного питания.
4. Разработать нормы этикета и правила поведения в средствах размещения.

4.2. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	ОК 04, ОК 05
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	ОК 04, ОК 05
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	ОК 04, ОК 05

4.3. Примерная тематика докладов

Формируемые компетенции – ОК 04, ОК 05

1. Конфликт и согласие в системе социального взаимодействия
2. Коммуникативное пространство человеческих взаимодействий: нарушения, помехи, барьеры и налаживание.
3. Методика исследования конфликта и согласия. Методы экспертизы конфликта и согласия.
4. Внутриличностные конфликты и гармония личности.
5. Межрегиональные, международные и межгосударственные конфликты и способы их разрешения.
6. Конфликты и способы их урегулирования в разных сферах общества.
7. Агрессия и конвенция как способ достижения интересов.
8. Тактика сдерживания агрессии.
9. Дипломатия как способ улаживания конфликта и налаживания сотрудничества.
10. Стратегии конфликтного и конвенционального достижения целей.
11. Технологии профилактики, урегулирования и разрешения конфликта.
12. Человек в поле конфликта: стили поведения.
13. Управление персоналом и конфликт.
14. Конфликтологические консультирование.
15. Конфликты в концепциях новых институционалистов (П.Бурдьё, Э.Гидденс, Д.Скотт, Флигстайн).
16. Социальное согласие в концепции Эриха Фромма.
17. Конфликтологическая парадигма Л.Козера, Р.Дарендорфа, К.Боулдинга.
18. Теории конфликта (Г.Спенсер, К.Маркс, Г.Зиммель, М.Вебер, В.Парето, Р.Дарендорф, Л.Козер, Э.Гидденс).
19. Технологии регуляции конфликтов: исторический аспект, параметры консенсуса.
20. Функции, роли и возможности третьей стороны в конфликте.
21. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии.
22. Конфликты в мировой политике.
23. Гражданское общество и конфликты.
24. Конфликтогенные аспекты межнациональных отношений.
25. Концептуальные подходы к изучению трудовых конфликтов.
26. Менеджмент конфликта в организации.
27. Особенности разного типа конфликтов: внутриличностного, межличностного, конфликта между личностью и группой, межгруппового.
28. Методы управления конфликтными ситуациями.
29. Конфликтологическая постановка проблем насилия и агрессии.
30. Основные методы регулирования и разрешения конфликтов.
31. Типы поведения сторон в конфликте.
32. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
33. Функциональный анализ конфликта у Л. Козера.
34. Условия выбора стратегии поведения в конфликте.
35. Стратегия и тактика выхода из конфликта.
36. Основные причины возникновения и характер конфликтов в современном обществе в социологической теории Р. Дарендорфа.
37. Объект и предмет конфликтологии: дискуссии на этот счет в отечественной и зарубежной литературе.
38. Основные структурные характеристики конфликта. Различные классификации конфликтов.
39. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.
40. Факторы, способствующие возникновению и развитию конфликтов.
41. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
42. Соперничество и конкуренция в творческом коллективе. Конструктивные и

- деструктивные конфликты в вузе, школе и др.
 43. Общая характеристика и динамика конфликтов.
 44. Влияние СМИ на уровень конфликтности в обществе.

5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

По дисциплине предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем дисциплины/практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 2. Психология общения	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	ОК 04, ОК 05
Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	ОК 04, ОК 05
Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	ОК 04, ОК 05
Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	ОК 04, ОК 05
Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	
Раздел 4. Этические формы общения	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	ОК 04, ОК 05
Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Для реализации программы дисциплины

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрен кабинет социально-гуманитарных дисциплин; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

Основная литература

6.2.1. Электронные издания

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>
2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537436>
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 200 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17735-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533636>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblio-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомплектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» www.ipb.spb.ru
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6.2.3. Дополнительные источники

1. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова.

- 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541866>
2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743>
3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539422>

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»

7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой дисциплины «Психология делового общения и конфликтология».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
знать:	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения

Освоить общие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

7.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»:

Номер семестра	Текущая аттестация				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Доклад	Формирование портфолио
1	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология»:

	Промежуточная аттестация
--	--------------------------

Номер семестра	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
1				+

7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ²	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете

7.4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить сформированность компетенций:

² В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

Содержание учебного материала по дисциплине	Тип контрольного задания		
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование
Раздел 2. Психология общения	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Раздел 3. Конфликты и способы и предупреждения и разрешения	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Раздел 4. Этические формы общения	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад

7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение практических заданий;
- тестирование;
- доклад.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Преподаватель контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)

Формируемые компетенции – ОК 04, ОК 05

1. Факторы, влияющие на процессы восприятия и понимание партнера по общению (стереотипы, социальная установка, предрассудки, защитные механизмы, контекст места встречи, фактор апперцепции, имидж личности).
2. Теория каузальной атрибуции Г. Келли. Ошибки атрибуции.
3. Механизмы социальной перцепции, способствующие созданию образа партнера.
4. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана.
5. Барьеры эффективного общения.
6. Трансактный анализ общения.
7. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
8. Варианты классификации конфликта. Типы конфликтов по составу их участников.
9. Методы исследования конфликтного взаимодействия.
10. Стадии развития конфликта. Постконфликтная ситуация.
11. Условия и факторы прекращения конфликтов. Виды завершения конфликтов. Критерии конструктивного разрешения конфликтов.
12. Этапы разрешения конфликта. Техники открытого разговора. Участие третьей стороны в разрешении конфликта.
13. Конфликт и культура личности.
14. Характеристики основных типов конфликтных личностей.

15. Технологии управления конфликтами.
16. Стратегии поведения личности в конфликте.
17. Концепция Томаса-Киллмена. Основные стратегии человеческого поведения в конфликтной ситуации. Избегание. Соперничество. Компромисс. Оптимальность выбора в использовании обозначенных стратегий.
18. Факторы успешного сотрудничества М.Винера и К.Рейна.
19. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.

Примерный перечень практических заданий по дисциплине
Формируемые компетенции – ОК 04, ОК 05

Практическое занятие № 1
Диагностика коммуникативных способностей личности

Цель занятия - диагностика особенностей собственных коммуникативных способностей, а также выявление путей коррекции и поиск слушателями новых собственных ресурсов формирования эффективных форм делового общения.

Методы проведения занятия: проведения комплекса методик, направленных на выявление собственных стратегий поведения в конфликтной ситуации и оценку собственных коммуникативных способностей (тест В. Ф. Ряховского на определение уровня своей общительности; тест коммуникативные и организаторские способности; тест К. Томаса на выявление доминирующих стратегий поведения в конфликтной ситуации; тест на определение уровня эмпатии).

Практическое занятие № 2
Проведение конфликтологического тренинга

Цель занятия - предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Методы проведения занятия: проведение серии тренинговых упражнений («Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте»; «Интервью», «Техники слушания», «Сглаживание конфликтов») и дидактической игры «Искусство критики», Цель игры-сформировать навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

В ходе игры студенты анализируют предложенные варианты ситуаций, вырабатывают механизм критики по каждой ситуации, подготавливают критические замечания. Игровая группа составляет 4 человека, время на обработку одной ситуации 10 – 12 минут. По мере готовности групп проводится межгрупповая дискуссия предложенных ими вариантов критики, вырабатываются более конструктивные.

Студенты самостоятельно отрабатывают тренинговые упражнения, под контролем преподавателя, который оказывает методическую помощь в овладении приемами эффективного общения и рационального поведения в конфликтной ситуации.

Для успешного усвоения учебного материала, обучаемые самостоятельно изучают: понятие технологий эффективного общения; основные содержательные аспекты процесса общения; целевые установки конфликтантов; правила и нормы эффективного общения в конфликтном взаимодействии; выражение состояния собеседника через жесты и позы; технологии рационального поведения в конфликте; управление эмоциями в конфликтном взаимодействии; основные способы избавления от гнева (Д. Скотт); «золотые» правила самоконтроля эмоций.

Примерные тестовые вопросы по дисциплине
Формируемые компетенции – ОК 04, ОК 05

Компетенция – ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

№ п/ п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1	Что подразумевается под "Эмоциональным интеллектом" в контексте делового общения? А) Способность манипулировать эмоциями других Б) Способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей В) Способность избегать конфликтов Г) Умение хвалить себя	Б
2	Какой из следующих типов поведения является неэффективным в разрешении конфликтов? А) Открытость к диалогу Б) Усложнение ситуации В) Готовность слушать Г) Поиск компромисса	Б
3	Социально-психологическая адаптация сотрудника, осуществляющего деятельность в сфере туризма и гостеприимства — это: А) Включение сотрудника в систему взаимоотношений представителей трудового коллектива Б) Принадлежность к определенному уровню овладения профессиональными навыками и умениями В) Приспособление действующих на предприятии санитарно-гигиенических норм и условиям организации труда Г) Развитие устойчивого позитивного отношения к своей профессии	А
4	Какой элемент структуры личности в психологии отвечает за проявление личностных особенностей, позволяющих сотруднику, оказывающему услуги в сфере туристического бизнеса, не только успешно заниматься и изучать определенные виды деятельности, но и эффективно работать в коллективе? А) Способности Б) Темперамент В) Характер	А
5	Информационное и эмоциональное сплочение коллектива заложено в его функцию: А) познавательную функцию Б) функцию общения В) коммуникативную Г) регулятивную функцию.	Б
6	Форма организации туристической деятельности, которая формируется на основе совместной работы и в рамках которой реализуются основные функции личности — это: А) Группа Б) Коллектив В) Трудовой коллектив Г) Все ответы не являются верными	В
7	Моральный климат трудового коллектива в сфере социального обеспечения общества качественными туристическими услугами — это: А) Уровень осознанности представителями коллектива поставленных целей и задач. Б) Характер ценностных ориентаций, личностных отношений и взаимных ожиданий работников коллектива. В) Характер неофициальной атмосферы в коллективе. Г) Моральные ценности, принятые большинством представителей коллектива.	Г
8	Какое слово описывает процесс разрешения споров между сторонами?	Медиация

9	Какой термин используется для обозначения человеческой способности распознавать и понимать эмоции?	Эмпатия
10	Как называется подход, при котором конфликт решается без участия третьей стороны? - (правильный ответ)	Саморегуляция
11	-это система отношений, влияющих на самочувствие личности в туристической группе и тем самым определяющих направленность деятельности.	Психологический климат в туристской группе.
12	В туристическом агентстве студенты-практиканты, работая в мини группе, выполняли задание, отвечая на вопрос о психическом процессе «Какому виду внимания соответствуют приведенные ниже положения?». Определите, какому виду внимания соответствует приведенное ниже определение? внимание - возникает на основе непосредственного интереса, который проявляется в процессе самой деятельности; связано с осознанием цели; это регуляция направленности психических процессов посредством второй сигнальной системы – речи.	Произвольное внимание
12	Осознаваемые и неосознаваемые психологические препятствия при установлении коммуникативных контактов в туристической группе – это	Психологические барьеры в туристической группе.
13	 – это индивидуальное сочетание устойчивых психических особенностей человека, обуславливающее типичные для данного субъекта способ поведения в определенных жизненных ситуациях и при определенных обстоятельствах	Характер
14	 – это состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку	Стресс (или стрессовое состояние)
15	При планировании общения с клиентами менеджер по туризму должен иметь представление о том, какими характеристиками обладает идеальный турист. Составьте описание психологического портрета личности идеального туриста (не менее 4-х характеристик)	Турист: 1.Оптимистичен; 2.Любознателен; 3.Вынослив; 4.Коммуникабелен; 5.Целеустремленен; 6.Терпелив; 7.Открыт миру; 8.Имеет подвижную психику; 9.Спонтанен; 10.Мобилен.
16	При приеме на работу экскурсовода менеджер по персоналу должен иметь представление о основных характеристиках, которыми он должен обладать. Составьте описание психологического портрета личности – экскурсовода туристской группы (не менее 4-х характеристик)	Экскурсовод должен обладать: 1.Ораторским искусством; 2.Прочными знаниями в определенной отрасли; 3.Широким кругозором, эрудицией, культурным уровнем; 4.Хорошей памятью; 5.Грамотной речью; 6.Интуицией по отношению к составу группы; 7.Доброжелательностью; 8.Коммуникабельностью..
17	Укажите причины конфликтов, возникающих в гостиничной деятельности (не менее трех)	Конфликты могут возникать вследствие

		следующих причин: - - Неудовлетворительный уровень обслуживания; -Некачественная уборка номеров; -Недостаток необходимых вещей в номере; -Недостаточное внимание к клиентам со стороны администраций отеля; -Плохое функционирование технических средств; -Недостаточные организованные меры безопасности отеля и контроль жизнеобеспечения зданий; -Медлительное обслуживание; -Низкое качество оказания услуги; -Несоблюдение средств выполнения заказов; -Отсутствие стандартов обслуживания; -Незнание правил введения телефонных переговоров; -Неумение слушать и слышать; -Отсутствие заботы и персонального внимания; -Отсутствие доброжелательности; -Безразличие и равнодушие обслуживающего персонала; -Неправильные расчеты при оплате; -Низкая квалификация персонала на стойке регистраций; -Отсутствие единых идей и норм, и как следствие принятых неправильных решений.
18	Ваша команда работает над проектом, но внутри команды возникают напряженные отношения. Как действовать, чтобы улучшить взаимоотношения? Назовите минимум одно мероприятие.	- Провести командное собрание для обсуждения проблем. - Выслушать мнения всех членов команды и предложить открытое общение. - Создать условия для совместной

		деятельности и сплочения коллектива.
19	Вы наблюдаете конфликт между двумя коллегами из-за различий в подходах к работе. Как вы можете вмешаться? Опишите свои действия.	Выслушать обе стороны конфликта, чтобы понять их позицию. Содействовать обсуждению причин конфликта на нейтральной территории. - Помочь сторонам найти общее решение, которое устраивало бы обе стороны.
20	Сотрудники вашей компании недостаточно активны в обсуждении идей. Как вы можете повысить их вовлеченность? Укажите минимум 1 решение.	- Разработать механизмы для анонимного выражения мнений. - Проводить регулярные мозговые штурмы и обсуждения идей. - Награждать сотрудников за активное участие в предложениях.
21	Вы начальник отдела, работаете с командой над федеральным проектом в сфере развития туристического бизнеса, ваш сотрудник просит уйти с работы пораньше каждый день, так как у него есть личные проблемы. Как вы отреагируете на такую просьбу, учитывая свою ответственность за работу команды?	1. Встречусь с сотрудником в приватной обстановке, чтобы обсудить его личные проблемы и их влияние на работу. 2. Попытаюсь найти компромиссное решение, которое бы удовлетворяло как интересы команды, так и личные потребности сотрудника (предложить гибкий график работы, возможность работы из дома или перенос задач на другого сотрудника). 3. Если компромисс найти не удастся, и эта ситуация начинает негативно сказываться на работе команды, я должен буду попросить сотрудника найти другую работу, которая больше будет соответствовать его личным обстоятельствам, чтобы не задерживать работу всей команды.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

1	Какой из следующих факторов чаще всего приводит к конфликтам в сфере туризма? А) Недостаток информации Б) Четкая коммуникация В) Уважение к культурным различиям Г) Непонимание ожиданий клиентов	Г
2	Какой стиль управления конфликтами в сфере туризма и гостеприимства наилучшим образом подходит для ситуации, когда интересы обеих сторон равнозначны? А) Урегулирование Б) Компромисс В) Изоляция Г) Уклонение	Б
3	Что такое конгруэнтность менеджера по продажам туристического продукта? А) показатель его искренности; Б) показатель его трудолюбия; В) показатель внешнего вида менеджера; Г) умение правильно преподнести клиенту туристский продукт.	А
4	Какой из следующих навыков наиболее важен для успешного общения с клиентами в сфере гостеприимства? А) Манипуляция Б) Эмпатия В) Навыки публичного выступления Г) Конфронтация	Б
5	С чего начинается психологическая культура продаж туристского продукта? А) с яркого, привлекательного предложения туристского продукта клиенту; Б) с доброжелательного приема; В) с создания благоприятного психологического климата; Г) с изучения менеджером цели пребывания клиента.	В
6	Выберите главный фактор, влияющий на способ установления психологического контакта с клиентом: А) наличие комфортабельного офиса; Б) психологический тип клиента, а также цель его визита; В) цель визита клиента; Г) метод продажи туристского продукта.	Б
7	Простейший прием, заключающийся в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, называется: А) эмпатическое слушание; Б) рефлексивное слушание; В) нерефлексивное слушание; Г) избирательное слушание.	В
8	Как называется способность успешно взаимодействовать с людьми из разных культур?	Кросскультурность
9	Определённая роль человека в коллективе, отражающая его ожидания от других членов группы, называется...	Социальная роль

10	К какому стилю относится поведение руководителя, принимающего решения единолично, игнорируя мнение подчинённых?	Авторитарный
11	Для определения особенностей личности в деловом общении укажите, какому типу характера соответствует приведенное ниже описание - ... Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству	холерик
12	Для определения особенностей личности в деловом общении укажите, какому типу характера соответствует приведенное ниже описание - ... Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость	флегматик
13	Для определения особенностей личности в деловом общении укажите, какому типу характера соответствует приведенное ниже описание ... Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач	сангвиник

14	Для определения особенностей личности в деловом общении укажите, какому типу характера соответствует приведенное ниже описание ... Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость, и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.	меланхолик
15	Турист по каким-либо причинам как субъективного, так и объективного характера не был на оплаченной им экскурсии. Определите способ решения конфликтной ситуации.	Предложить отправить этого туриста на аналогичную экскурсию с другой группой
16	Клиент в ресторане недоволен тем, что долго ждет заказ. Как вы можете улучшить его опыт? Назовите минимум 1 действие.	- Извиниться за задержку и объяснить ситуацию. - Предложить бесплатный напиток в качестве извинения. - Убедиться, что заказ будет выполнен в кратчайшие сроки.
17	При заезде гостя в гостиницу выяснилось, что его номер ещё не убран. О данной конфликтной ситуации сообщено руководителю службы приема и размещения. Укажите возможный способ решения конфликта	Исходя, из ситуации в самой гостиницы руководитель службы приема и размещения может предложить следующие решения: 1. Принести извинения. При наличии свободных номеров заселить гостей в номер такого же класса и ли выше; 2. Принести извинения. При отсутствии свободных номеров, предложить гостю платную услугу за счет заведения, например, обед в ресторане или СПА, и попросить немного подождать. Багаж в это время стоит поместить в камеру хранения за

		счет отеля.
18	Вашему отелю поступают жалобы из-за недостаточной культурной осведомленности персонала. Как вы будете решать эту проблему? Опишите минимум 1 действие.	Провести тренинги для сотрудников по межкультурной коммуникации. Обсуждать факторы, важные для различных культур, на регулярных собраниях. Создать инструкцию или справочник по культурным особенностям для сотрудников.
19	Иностраный гость, отдыхавший в санатории, пожаловался администрации на плохое качество питания и медленное обслуживание персонала ресторана. Однако администрация сочла жалобу необоснованной и отказалась реагировать должным образом. Впоследствии ситуация ухудшилась, и клиент подал официальную претензию, обвинив персонал в неспособности понимать и воспринимать чувства, переживания другого человека, сопереживать ему, ставя себя мысленно на его место, но при этом сохраняя ясность собственных чувств и границ личности. Какой способностью должен обладать персонал предприятий сферы туризма и гостеприимства?	Эмпатия
20	Клиенты турагентства обратились с просьбой изменить условия ранее заключенного договора, ссылаясь на изменение обстоятельств (например, ухудшение здоровья). Агентство рассматривает возможность внесения изменений, однако возникли трудности с согласованием позиций сторон. Какая методика наиболее эффективна для урегулирования подобной ситуации?	Компромисс
21	В ходе командировки сотрудник гостиницы столкнулся с проблемой недопонимания с иностранным гостем, поскольку тот плохо владеет русским языком. Гость нервничает и испытывает дискомфорт из-за языкового барьера. Какое средство лучше всего применить сотруднику для эффективного взаимодействия с иностранцем?	Языковой переводчик

Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По практическому заданию дан правильный ответ и развернутый вывод	По практическому заданию дан правильный ответ, но не сделан вывод	По практическому заданию дан частичный ответ, не сделан вывод	Ответ по практическому заданию не дан

Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 51 % правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к экзамену

Контролируемые компетенции – ОК 04, ОК 05

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Общение как социально-психологический феномен.	Общение как социально-психологический феномен — это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Социально-психологический феномен – общение дает возможность человеку контактировать друг с другом, обогащаясь новыми знаниями, предоставляет человеку возможность осознания своей значимости в жизни и в профессиональной деятельности. Структура общения включает в себя: 1 Коммуникацию — обмен информацией между партнерами по общению. 2 Интеракцию — взаимодействие партнеров по общению. 3 Перцепцию — восприятие партнеров друг друга, формирование образа партнеров.
2.	Понятия «общение» и «коммуникация».	Издавна коммуникация и общение являлись синонимичными понятиями. Однако современные исследователи в области психологии определяют «коммуникацию» лишь одним из компонентов «общения», который носит информационно-смысловой характер. Как таковое, общение — это сложный процесс, состоящий из трех составляющих: • коммуникация — обмен информацией путем использования знаков или символов; • перцепция — создание и поддержание взаимосвязей между субъектами; • интеракция — взаимодействие с субъектом. Общение применяется в качестве инструмента для обмена знаниями, навыками, опытом и т.д. Степень эффективности общения, усваиваемости

		информации напрямую зависит от глубины задействованных эмоций. Чем они сильнее и ярче, тем сильнее включают в работу память. Коммуникация, в свою очередь, также состоит из трех составляющих: • когнитивная — степень осведомленности в данном контексте; • эмотивная — манипулирование эмоциями субъекта, своим состоянием; • коннотативная — определение поведения субъекта.
3.	Общение: определение, функции, цели.	Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических и пр. Цель общения состоит в следующем: передача информации; обмен информацией; понимание и гармонизация себя; самоорганизация в мире людей (самоутверждение); понимание других. По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяется пять основных функций общения: 1 Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. 2 Формирующая функция проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. 3 Функция подтверждения состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания. 4 Функция организации и поддержания межличностных отношений. В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное к себе отношение. Эмоциональные межличностные отношения встречаются в деловом общении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток. 5 Внутрличностная функция общения — это диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки.
4.	Уровни процесса общения	Изучение процесса общения показало, насколько это явление сложно, многообразно, и позволило выделить структуру общения, состоящую из трех взаимосвязанных уровней: 1) коммуникативной, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, в передаче и приеме знаний, мнений, чувств; 2) интерактивной, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т. е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями; 3) перцептивной, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.
5.	Средства общения. Вербальные и невербальные системы значений.	Обмен информацией между участниками общения осуществляется как на вербальном (речевом), так и невербальном (неречевом) уровне. На вербальном уровне в качестве средства передачи информации используется речь. Нередко можно слышать мнение, что речь скрывает истинное лицо человека, но вместе с тем речь может демонстрировать его вопреки воле говорящего. Невербальные средства общения. Эти средства дополняют речевое общение. Психологами установлено, что от 60 до 80 % информации человек получает за счет невербальных (неречевых) средств общения. Выделяются следующие виды невербальных средств общения: 1 Кинесика изучает внешние проявления человека, включающие мимику (движение мышц лица), пантомимику (движение тела — осанка, походка, позы), жесты и взгляд.

		2 Экстралингвистика исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а паралингвистика — громкость, тембр, ритм, высоту звука. 3 Такесика изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.). 4 Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство и т.п.).
6.	Управление конфликтной ситуацией на предприятиях сферы туризма и гостеприимства	Управление конфликтной ситуацией на предприятиях сферы туризма и гостеприимства предполагает её поэтапный анализ: 1. Установление сторон и участников конфликтной ситуации, выявление её причин и условий, породивших конфликт. 2. Оценка мотивов, предпосылок, источников, анализ целей всех участников конфликта. 3. Локализация конфликта (не вспоминать старые обиды). 4. Владение информацией, внимательное выслушивание сторон. 5. Контроль собственного эмоционального поведения. 6. Нацеленность на то, чтобы прийти к согласию путём поиска объединяющих, а не разъединяющих позиций. 7. Привлечение при необходимости авторитетных третьих лиц.
7.	Типы делового общения.	Опосредованное общение, связанное с использованием специальных средств и орудий, письменности, телевидения, радио, телефона и более современных средств для организации общения и обмена информацией. Прямое общение — это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты — мне, я — тебе». Косвенное общение предполагает участие в процессе общения посредника, через которое передается информация. Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания. Массовое общение — это множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т.д.).
8.	Коммуникативная компетентность в деловом общении	Коммуникативная компетентность — это совокупность навыков, позволяющая эффективно общаться в различных ситуациях, учитывая особенности культуры, статус партнера и цели общения. Для специалистов сферы туризма и гостеприимства данная компетенция включает умение вести переговоры, разрешать конфликты, устанавливать доверительные отношения с клиентами, правильно выбирать вербальную и невербальную форму подачи информации. Например, успешный менеджер по продаже туров легко устанавливает контакт с потенциальными покупателями, демонстрирует внимательность к потребностям каждого посетителя, адекватно интерпретирует жесты и мимику собеседников, грамотно строит речь, демонстрируя уважение и дружелюбие.
9.	Понятие и значимость развития эмоционального интеллекта для работников индустрии туризма и гостеприимства.	Эмоциональный интеллект — это способность распознавать собственные и чужие эмоции, регулировать своё эмоциональное состояние и использовать полученные знания для улучшения межличностных отношений. Основные компоненты включают самосознание, саморегуляцию, социальную осведомлённость и управление взаимоотношениями. Работники гостиничного дела и турбизнеса постоянно находятся в контакте с разнообразными клиентами, испытывающими разные эмоции, поэтому высокий уровень эмоционального интеллекта помогает быстро установить контакт, снизить вероятность возникновения конфликтов и повысить удовлетворённость гостей услугой.
10.	Роль невербальных сигналов в процессе общения.	Невербальное общение составляет значительную долю передаваемой информации и включает жесты, позы, взгляд, голосовую интонацию и пространственную дистанцию. Важнейшие аспекты невербальной коммуникации для представителей туристического бизнеса включают

		открытую позицию тела, уверенный зрительный контакт, спокойную интонацию голоса и приветливую улыбку. Так, хороший специалист принимает расслабленную и открытую позу, обеспечивая визуальный контакт, давая клиенту почувствовать заботу и внимание. Это создает ощущение комфорта и доверия.
11.	Типология конфликтов	Типология конфликтов: Внутриличностный. В этом конфликте есть лишь один участник. Может возникать, когда перед человеком ставятся разные задачи, противоречащие друг другу по смыслу, или когда мнение человека не согласуется с производственными требованиями. Межличностный. Это наиболее часто встречаемый тип конфликта. Яркий пример — соперничество руководителей за ограниченные ресурсы внутри компании. В качестве объектов межличностного конфликта могут выступать противоречащие друг другу ценности, убеждения и принципы. Внутригрупповой. Такой конфликт может вспыхнуть, если между целями/мнениями отдельного человека и целями/мнениями группы возникает противоречие. Межгрупповой. Как правило, возникает между формальными и неформальными группами, которые есть в любой компании. Объектами межгруппового конфликта могут являться ограниченные ресурсы, противоположные цели и т.д.. Внутриорганизационный. В таком конфликте принимают участие все стороны. Как правило, происходит в процессе проектирования отдельных работ, формирования организации в целом, а также при формальном распределении власти.
12.	Наиболее распространённые барьеры общения в сфере туризма и гостеприимства	Барьеры общения представляют собой препятствия, мешающие эффективному пониманию и передаче информации. Среди распространенных барьеров выделяют семантические (различия в интерпретации значений слов), лингвистические (языковые ограничения), эмоциональные (чувственная реакция на сообщение), социальные (статусные и ролевые расхождения). Методы преодоления барьеров включают повышение уровня грамотности, развитие навыков эмпатии, использование понятного и доступного языка, обучение управлению собственными эмоциями, создание атмосферы уважения и равноправия.
13.	Типы конфликтных личностей.	В конфликтологии выделяют пять типов конфликтных личностей: Ригидный тип. Отличается подозрительностью, прямолинейностью и негибкостью. Имеет завышенную самооценку и постоянно требует подтверждений собственной значимости. Не считает с мнением окружающих, с большим трудом принимает их точку зрения. Неуправляемый тип. Отличается импульсивностью, неспособностью контролировать себя, плохо предсказуемым поведением. Часто не обращает внимания на нормы общения, ведёт себя агрессивно и вызывающе. Сверхточный тип. Отличается скрупулёзным отношением к своим обязанностям и работе. Завышенные требования может предъявлять как к себе, так и к окружающим. Обладает повышенной чувствительностью к деталям и тревожностью. Демонстративный тип. Конфликты для этого типа являются возможностью самовыражения, поэтому они не стесняются, не обращают внимания на уместность речи и тон, легко раздувают скандал из небольшого спора. Бесконфликтный тип. Отличается неустойчивостью в мнениях и убеждениях, внутренней противоречивостью, внушаемостью, зависимостью от мнения окружения. Поведение непоследовательное, ориентированное на достижение сиюминутного успеха без оценки перспективы, анализа причин и последствий поступков.
14.	Понятие и виды конфликтов в	Конфликт — это столкновение интересов, взглядов, действий индивидов или групп, сопровождающееся отрицательными эмоциями и поведением. В

	трудовом коллективе организаций туристической отрасли.	трудовых коллективах туристической отрасли распространены следующие типы конфликтов: производственные, личные, вертикальные и горизонтальные. Посредник играет важную роль в урегулировании конфликтов, выступая нейтральной стороной, помогающей участникам достигнуть соглашения. Его вмешательство снижает накал страстей, содействует объективному рассмотрению проблем и поиску путей выхода из кризиса.
15.	Тактики разрешения конфликтов.	Тактики разрешения конфликтов: Соперничество. Одна сторона навязывает другой выгодный для себя вариант решения. Компромисс. Стороны идут на взаимные уступки, чтобы найти решение, которое частично устроит каждого. Уступка. Одна сторона переговоров полностью отказывается от своих интересов и соглашается на условия оппонента. Избегание. При этой стратегии одна сторона не проявляет внимания к требованиям оппонента и не отстаивает свои интересы в переговорах. Сотрудничество. Оппоненты совместно находят решение, которое полностью устроит каждого.

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценки (экзамен)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; 2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний; 4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.	1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: 2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; 3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя.	1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.	1. Содержание материала не раскрыто. 2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.