**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 2025г.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

Наименование дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Самара

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде** | | | |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** | **Критерии оценивания** |
| **1** | Что подразумевается под "Эмоциональным интеллектом" в контексте делового общения и эффективного взаимодействия в команде?  А) Способность манипулировать эмоциями других  Б) Способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей  В) Способность избегать конфликтов  Г) Умение хвалить себя | Б | Б |
| **2** | 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 | А |
| **3** | Какой из следующих типов поведения является неэффективным в разрешении конфликтов?  А) Открытость к диалогу  Б) Уклонение, уход от конфликта  В) Готовность слушать  Г) Поиск компромисса | Б | Б |
| **4** | Социально-психологическая адаптация сотрудника в коллективе с целью его дальнейшего эффективного взаимодействия в команде— 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 | А |
| **5** | Осознаваемые и неосознаваемые психологические препятствия при установлении коммуникативных контактов в туристической группе – это …….. | Психологические  барьеры в туристической группе. | Наличие 1 из вариантов слов или словосочетаний:  Барьеры/Психологические  барьеры / Психологические  барьеры в туристической группе. |
| **6** | ………….. – это индивидуальное сочетание устойчивых психических особенностей человека, обуславливающее типичные для данного субъекта способом поведения в определенных жизненных ситуациях и при определенных обстоятельствах | Характер | Характер |
| **7** | ………. – это состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку | Стресс (или стрессовое состояние) | Наличие 1 из вариантов слов или словосочетаний:  Стресс /стрессовое состояние |
| **8** | Ваша команда разделилась на два лагеря, каждый отстаивая противоположные подходы к задаче. Как избежать конфликта? | Поиск компромисса и принятие общего решения | Наличие ключевого слова: компромисс |
| **9** | Ваш новый сотрудник чувствует дискомфорт в коллективе, опасаясь критики. Как создать благоприятную среду? | Поддержка, обратная связь и развитие доверия. | Наличие 1 из вариантов ключевых слов: поддержка /обратная связь/ доверие |
| **10** | Разногласия внутри рабочей группы приводят к снижению производительности и эффективности ее работы. Как преодолеть кризис? | Организация командообразующих мероприятий и выявление общих интересов. | Наличие 1из вариантов ключевых слов: общая цель (интересы), тимбилдинг, тренинг, командообразование |
| **ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста** | | | |
| **1** | Какой стиль управления конфликтами в коммуникациях сферы туризма и гостеприимства наилучшим образом подходит для ситуации, когда интересы обеих сторон равнозначны?  А) Урегулирование  Б) Компромисс  В) Изоляция  Г) Уклонение | Б | Б |
| **2** | Какой из следующих навыков наиболее важен для эффективной коммуникации с клиентами в сфере гостеприимства?  А) Манипуляция  Б) Эмпатия  В) Навыки публичного выступления  Г) Конфронтация | Б | Б |
| **3** | Что такое конгруэнтность менеджера по продажам туристического продукта как одно из важнейших условий эффективных коммуникаций с клиентом?  А) показатель его искренности;  Б) показатель его трудолюбия;  В) показатель внешнего вида менеджера;  Г) умение правильно преподнести клиенту туристский продукт. | А | А |
| **4** | Какая коммуникационная ошибка на этапе разведки потребностей клиентов приводит к неверному предложению составляющих туристского продукта?  А) Интерпретация ответов клиентов  Б) Использование открытых вопросов  В) Использование техники повторения и переформулирования  Г) Недостаточно активное слушание | Г | Г |
| **5** | 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 | флегматик |
| **6** | Информация, которую туристы предоставили по окончании путешествия турфирме и другим ее клиентам и которая содержит реакцию на качество полученных туристских услуг — это | обратная связь | Наличие 1 из вариантов слов или словосочетаний:  обратная связь. отзыв |
| **7** | К какому стилю относится поведение руководителя, принимающего решения единолично, игнорируя мнение подчинённых? | Авторитарный | Авторитарный |
| **8** | 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 бесплатное угощение в качестве извинения или скидку  - Убедиться, что заказ будет выполнен в кратчайшие сроки. | Наличие 1 из вариантов слов или словосочетаний:  извинения, компенсация, скидка, бесплатно, ускорение заказа |
| **9** | 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. | Наличие 1 из вариантов слов или словосочетаний:  Тренинги, обсуждение, инструктаж |
| **10** | 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 | Дан верный по сути вариант ответа: экскурсия с другой группой |

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Примерные вопросы к экзамену**

***Контролируемые компетенции – ОК 04; ОК 05***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** |
|  | 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. |
|  | 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. |
|  | 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 развитиям 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 бщении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток.  5 Внутриличностная функция общения — это диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки. |
|  | 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. |
|  | 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:  1Кинесика 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.). |
|  | 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. |
|  | 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.). |
|  | 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. |
|  | 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. |
|  | 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 открыточную позу, обеспечивая визуальный контакт, давая клиенту почувствовать заботу и внимание. Это создает ощущение комфорта и доверия. |
|  | 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. |
|  | 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. |
|  | 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 считается 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. |
|  | Понятие и виды конфликтов в трудовом коллективе организаций туристической отрасли. | Конфликт — это столкновение интересов, взглядов, действий индивидов или групп, сопровождающееся отрицательными эмоциями и поведением. В 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. |
|  | 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. Полно раскрыто содержание вопросов билета. 2. Материал изложен грамотно, в   определенной логической  последовательности, правильно используется терминология.   1. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации. 2. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний. 3. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов. | 1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа. 2. Опущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора. 3. Допущены ошибка или более двух   недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора. | 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 нераскрыто.   2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе. |