Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 1b8241b8e11f629c673def0838264027810374a8
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 11 сентября 2024 г. по 5 декабря 2025 г.
Дата и время: 22-05-2025 16:02:48 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– дать обучающимся знания в области психологии делового общения, сформировать и развить компетенции, которые позволят им в будущем осуществлять профессиональную деятельность с учетом наиболее эффективных приемов и форм делового общения.

Задачами учебной дисциплины являются:

– усвоение основных понятий, определений, методов и приемов психологических основ делового общения;
– формирование знаний и умений, необходимых для понимания влияния психических особенностей личности в деловом общении;
– формирование знаний и умений, необходимых для управления конфликтами и конструктивного взаимодействия с разными типами конфликтных клиентов.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общепрофессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология и организация туроператорской деятельности;
– Технология и организация турагентской деятельности;
– Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
– Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 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

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	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

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***1 семестр***
Форма промежуточной аттестации		*зачет*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***56***	*56*
Лекции, *академ. час.*	***16***	*16*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***32***	*32*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***8***	*8*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической	***0***	*0*

подготовки		

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Введение в учебную дисциплину (Психология делового общения и конфликтология в профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства. Понятие делового общения. Цели, функции, виды и уровни общения, средства общения, структура общения; общение в системе общественных и меж-личностных отношений);

Раздел 2 Психология общения (Социально-перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Механизмы взаимопонимания в общении. Аттракция – как процесс формирования привлекательности человека. Коммуникативная сторона общения. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания. Коммуникативные барьеры. Ме-тоды развития коммуникативных способностей. Формы делового общения и их особенности.
Интерактивная сторона общения. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы межличностного взаимодействия. Кооперация и конкуренция. Психологическое воздействие. Типы психологического воздействия. Приемы и условия эффективности убеждающего воздействия);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения (Понятие конфликта и его структура. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликте. Особенности коммуникативного поведения в конфликтах);

Раздел 4 Этические формы общения (Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. культура поведения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Введение в учебную дисциплину	4	
Раздел 2.	Психология общения	4	
Раздел 3.	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	4	
Раздел 4.	Этические формы общения	4	
Итого:		**16**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 2.	Самодиагностика. Диагностический инструментарий. Ролевые игры	24	
Раздел 3.	Стратегии поведения в конфликтах	8	
Итого:		**32**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Прохождение тестирования.	2	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	2	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию.	2	

Раздел 4.	1. Изучение лекционного материала; 2. Прохождение тестирования.	2	
Итого:		**8**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Тестовые задания
Раздел 2.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 3.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 4.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Тестовые задания
Зачет.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.	1. Зачет на основе результатов текущего контроля

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.
Длительность тестирования – 20 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); наблюдение за работой на практическом занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале лекции педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня умений и знаний обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется не менее 10 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл; в заданиях на соответствие за каждый правильный ответ – 0,5 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
10	не менее 9	отлично
8	не менее 7	хорошо
6	не менее 5	удовлетворительно
4	–	неудовлетворительно

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: зачет на основе результатов текущего контроля.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по учебной дисциплине.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. – URL: https://urait.ru/bcode/537436 (дата обращения: 20.05.2025);

2 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, 2025. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. – URL: https://urait.ru/bcode/560788 (дата обращения: 20.05.2025);

3 Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2024. — 298 с. — ISBN 978-5-534-13832-0. — URL: https://urait.ru/bcode/539774 (дата обращения: 20.05.2025).

б) дополнительная литература:

1 Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. – URL: https://urait.ru/bcode/536882 (дата обращения: 20.05.2025);

2 Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. – URL: https://urait.ru/bcode/560926 (дата обращения: 20.05.2025);

3 Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. – URL: https://urait.ru/bcode/561031 (дата обращения: 20.05.2025).

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Электронная библиотека Издательского центра «Академия» / ИП Бурцева Антонина Петровна. – Москва, [200 ?]. – URL: https://academia-library.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

8 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает кабинет "Менеджмента и управления персоналом" для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и

обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Генеральный директор
ГК «Берлога»  А.А. Рольгейзер

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

Выберите один правильный ответ.

1. Какое из перечисленных слов имеет значение «краткий вывод, изложение сути написанного, прочитанного или сказанного»?
а) резюме
б) регламент
в) отзыв
г) резонанс
2. В каком варианте ответа нужно поставить тире? (Знаки не расставлены.)
а) Все казалось каким-то сказочным и небо, и воздух, и травы.
б) Любить иных тяжелый крест…
в) О человеке судят не по словам а по поступкам
г) Я знаю научные поиски дадут результаты
3. В каком ряду во всех словах пропущена одна и та же буква?
а) р…птать, прик…снуться, гр…мадный
б) соб…рут, св…детельство, загл…дение
в) выт…рать, обл…денение, с…луэт
г) г…потеза, зач…рстветь, зап…рать
4. Выберите правильное определение.
а) Официально-деловой стиль – это стиль газет, журналов, который призван быстро откликаться на события, происходящие в обществе
б) Научный стиль – это стиль научных статей, докладов, монографий, учебников, который определяется их содержанием и целями – по возможности точно и полно объяснить факты окружающей действительности
в) Разговорный стиль – это стиль художественных произведений, научно-фантастических романов и рассказов, позволяющих заглянуть в будущее
г) Публицистический стиль – это стиль общения обычного человека, позволяющий передавать эмоции и мысли другим людям
5. Выберите грамматически правильное продолжение предложения. Возражая собеседнику.
а) …я привел аргументы
б) …часто не учитываются законы психологии
в) …у нас возникло взаимопонимание
г) …ему позвонили
6. Особенно ответственно ученым необходимо подходить к исследованиям человеческой психики, интеллектуальных ресурсов, так как любое воздействие на эти процессы может быть непредсказуемо, так ли это:

а) да
б) нет
в) отчасти
7. Объективность истины означает, что она:
а) возникает вне человека и помимо его воли
б) отражает действительный мир
в) достигнута в ходе дискуссии
8. Художественное (эстетическое) познание основано на:
а) обобщении данных, полученных экспериментальным путем
б) накоплении и обобщении жизненного опыта
в) отображении мира в художественных образах
9. Гарантия прав человека в демократическом государстве осуществляется через:
а) лишение гражданства
б) судебные органы
в) комитет по амнистии
10. Процесс обновления всех сторон общественной жизни, приведение их в соответствие с требованиями современности называется:
а) эволюцией
б) модернизацией
в) реформой
11. Мощь современной науки и возможности ученых настолько велики, что им необходимо помнить о моральных границах своей исследовательской деятельности, так ли это:
а) да
б) нет
в) отчасти
12. Социальная функция государства:
а) обеспечение развития хозяйства
б) защита права собственности граждан
в) выплата пособий семьям, имеющим детей
13. Влияние природных факторов на развитие общества может иллюстрировать пример:
а) развитие ирригационного земледелия и городских центров в долине Тигра и Евфрата
б) строительство в древней Месопотамии ступенчатых башен — зиккуратов
в) возникновение у шумеров древнейшей письменности в форме клинописи на глиняных табличках
14. Политическую деятельность человека иллюстрирует такой пример, как:
а) чтение лекции о роли власти в обществе
б) избрание депутатом в местный орган самоуправления
в) участие в конкурсе на строительство нового здания парламента
15. Когда состоялась Октябрьская революция в России:

а) 8 ноября 1917 года
б) 8 ноября 1918 года
в) 8 ноября 1916 года
16. Назовите дату начала Первой Мировой:
а) 28 июля 1914 г.
б) 26 июля 1914 г.
в) 1 августа 1914 г.
17. По льду какого озера была проложена дорога ("Дорога жизни"), по которой в блокадный Ленинград доставлялось продовольствие?
а) Онежского
б) Ладожского
в) Суходольского
18. Что означает понятие «малая родина»:
а) родной край, родной регион или населенный пункт
б) вторая родная страна
в) небольшой размер страны
19. Что такое патриотизм:
а) уважение старших
б) любовь к своей работе
в) любовь к Родине
20. Какой царь России больше всего прославился как реформатор:
а) Петр I
б) Иван Грозный
в) Борис Годунов

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Дайте определение феномену «общение».
2. Назовите основные цели общения.
3. Какие составляющие можно выделить в процессе общения?
4. Назовите стороны общения и дайте краткую их характеристику.

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1. В качестве предмета общения выступает:

Выберите один правильный ответ

а) другой человек, партнер по общению

б) целостной акт, адресованный другому человеку

в) то, ради чего общение предпринимается

г) цель, на достижение которой в конкретной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения

2. Сопоставьте стороны общения с областью их проявления:

Соедините элементы попарно

а) перцептивная - проявляется через восприятие и оценку людьми социальных объектов

б) коммуникативная - проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми

в) интерактивная - проявляется через взаимодействие (и воздействие) людей в процессе межличностных отношений

3. Укажите потребность, которая проявляется в том, что человек начинает общаться ради снижения страха, внутренней тревоги и неуверенности:

Выберите один правильный ответ

а) аффилиация

б) потребность в безопасности

в) потребность в познании

г) потребность в подчинении

4. Как называется форма делового общения, при которой деловые партнеры обладают равным статусом?

Выберите один правильный ответ

а) обратная

б) прямая

в) вертикальная

г) горизонтальная

5. В какой из перечисленных форм деловое общение не реализуется?

Выберите один правильный ответ

а) деловые переговоры

б) деловая беседа

в) деловая лекция

г) деловые совещания и собрания

6. Смысл какого правила заключается в умении переубедить и заставить собеседника сказать «да», даже тогда, когда он собирался сказать «нет»?

Выберите один правильный ответ

а) «правило Сократа»

б) «правило Пифагора»

в) «правило Аристотеля»

г) «правило Платона»

7. Как называется способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания?

Выберите один правильный ответ

а) рефлексия

б) идентификация

в) эмпатия

г) интеграция

8. Как называется стиль общения, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей?

Выберите один правильный ответ

а) манипулятивный

б) гуманитарный

в) ритуальный

г) гуманистический

9. Сопоставьте виды каналов поступления информации в сознание человека и характерную для них форму представления информации:

а) визальный - внешняя и внутренняя информация представляет собой комплекс зрительных образов

б) аудиальный - информация представляет собой комплекс звуков

в) кинестетический- информация представляет собой комплекс ощущений

10. Отметьте название трансакции, при которой партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером:

Выберите один правильный ответ

а) главная

б) скрытая

в) дополнительная

г) пересекающаяся

Раздел 2. Психология общения

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса

1. Что представляет собой деловое общение?

2. Назовите условия, способствующие результативности делового общения.

3. Какие компоненты входят в структуру делового общения? Дайте их краткую характеристику.

4. Назовите виды общения и кратко их охарактеризуйте.

5. Какие вы знаете фазы коммуникативного акта?

6. Дайте краткую характеристику позиций партнеров в деловом общении по Э. Берна и П. М. Ершова.

7. Назовите уровни общения по А. Б. Добровичу и дайте их краткую характеристику.

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1. Каким понятием обозначается общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма?

Выберите один правильный ответ

а) неформальное

б) формальное

в) биологическое

г) социальное

2. В какой исторический период слово «протокол» понималось как правило оформления различных документов и ведения архивов?

Выберите один правильный ответ

а) в период Средневековья

б) в период Эпохи Возрождения

в) в период Древнего Египта

г) в период Древней Греции

3. Расположите в правильной последовательности этапы деловой беседы:

Расставьте в правильном порядке

а) подготовка к деловой беседе, установление места и времени встречи

б) начало беседы, постановка проблемы и передача информации, аргументирование

в) парирование замечаний собеседника, принятие решения и фиксация договоренности

г) завершение деловой беседы, анализ результатов деловой беседы

4. К числу важнейших функций деловой беседы не относится:

Выберите один правильный ответ

а) взаимное общение работников из одной деловой сферы

б) игнорирование деловых контактов

в) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий

г) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов

5. Сопоставьте спекулятивные техники аргументации с их сущностной характеристикой:

Соедините элементы попарно

а) техника введения в заблуждение - основывается на сообщении путаной информации

б) техника преувеличения - состоит в обобщении и любого рода преувеличении, а также составлении преждевременных выводов

в) техника изоляции - основывается на «выдергивании» отдельных фраз из выступления, изоляции и преподнесения в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, совершенно противоположное первоначальному

г) техника изменения направления - заключается в том, что собеседник не атакует наши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет отношения к предмету дискуссии

6. Как называется группа вопросов, на которые ожидается однозначный ответ «да» или «нет»?

Выберите один правильный ответ

а) переломные вопросы

б) закрытые вопросы

в) открытые вопросы

г) риторические вопросы

7. Сопоставьте методы аргументации с их функциональным назначением:

Соедините элементы попарно

а) фундаментальный метод - основан на прямом обращении к собеседнику, которого мы знакомим с фактами и сведениями, являющимися основой нашей доказательной аргументации

б) метод бумеранга - дает возможность использовать «оружие» собеседника против него самого

в) метод извлечения - основан на точной аргументации, которая посредством частичных выводов приведет нас к желаемому результату

г) метод противоречия - основан на выявлении несоответствий аргументации партнера

8. Расположите в правильной последовательности стадии переговоров:

Расставьте в правильном порядке

а) подготовка к переговорам

б) процесс ведения переговоров

в) анализ результатов переговоров

г) выполнение достигнутых договоренностей

9. Какой стиль общения, согласно мнению ученых, относится к так называемым культурам с низким уровнем контекста?

Выберите один правильный ответ

а) английский

б) испанский

в) французский

г) американский

10. Какой жест руками обозначает оборонительное или негативное состояние собеседника?

Выберите один правильный ответ

а) кисти скрещенных рук обхватывают плечи

б) рука у щеки

в) простое скрещивание рук

г) руки на бедрах

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Что собой представляет конфликт? Назовите основные характеристики конфликта.

2. Что лежит в основе конфликта?

3. Назовите основные элементы конфликтной ситуации.

4. Какие причины вызывают конфликт?

5. Какие вы знаете виды конфликтов? Дайте краткую их характеристику.

6. Какие этапы включает четырехшаговый метод преодоления разногласий?

7. Назовите формы и методы активного общения как способа преодоления конфликта.

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1. Вставить пропущенное слово

Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию …….. конфликтов

2. Вставить пропущенное слово

Если в процессе трудовой деятельности при повышении качества труда не будет повышаться оплата труда, может возникнуть

…… конфликт.

3. Что является объектом конфликта в случае противостояния Бориса, который хочет установить кофейный автомат в вестибюле автосалона и владельца кафе рядом с автосалоном, Ивана, который не хочет, чтобы Борис устанавливал кофейный автомат?

Выберите один правильный ответ

а) кафе

б) доход от продажи кофе в автомате

в) место, выбранное под кофейный автомат

г) бизнес в сфере быстрого питания

4. Какая часть четырех шагового метода преодоления разногласий считается самой важной?

Выберите один правильный ответ

а) четвертый – заключение договора

б) второй – подготовка условий для переговоров

в) третий – обсуждение проблемы

г) первый – договоренности о времени

5. Отметьте расстановку позиций противостояния для преодоления разногласий.

Выберите один правильный ответ

а) мы против всех

б) я против тебя

в) мы против проблемы

г) все против меня

6. Какую стратегию поведения в конфликте лучше всего использовать, если у сторон-участников конфликта нет времени для выработки оптимального конструктивного решения проблемы?

Выберите один правильный ответ

а) ухода

б) сотрудничество

в) конкуренции

г) компромисс

7. Какую стратегию поведения в конфликте лучше всего использовать для выхода из экстремальных ситуаций?

Выберите один правильный ответ

а) конкуренции

б) компромисса

в) ухода

г) сотрудничество

8. Какую ошибку при разрешении конфликта вы совершаете, если выслушивая противоположную сторону в конфликтной ситуации воспринимаете то, что представляет для вас интерес и пропускаете важные для собеседника факты?

Выберите один правильный ответ

а) ухода в оборону

б) избирательного внимания

в) антипатии к словам собеседника

г) переключения внимания

9. Каким образом лучше расположить гостя при проведении переговоров, чтобы избежать проблем с его нервозностью и снизить оборонительный настрой?

Выберите один правильный ответ

а) спиной к стене

б) спиной к двери

в) лицом к окну

г) спиной к проходу между креслами

10. Какой метод деловых переговоров будет оптимальным, если нужно добиться разрешения провести туристов – участников социального экологического проекта, по территории закрытого заповедника, присутствие людей в котором строго ограничено на федеральном уровне?

Выберите один правильный ответ

а) вариационный

б) компромиссный

в) интеграции

г) уравновешивания

Раздел 4. Этические формы общения

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Что такое деловая этика?
2. Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?
3. Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?
4. Раскройте понятие «деловой этикет». Каковы его составляющие?
5. Какова главная особенность делового этикета?
6. Какие основные правила делового этикета вы знаете?
7. Что входит в понятие «деловой протокол»?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1. Как называется мотив, обозначающий стремление человека обладать властью над другими людьми, господствовать, управлять и распоряжаться ими?

Выберите один правильный ответ

а) мотив достижения успеха

б) мотив поведения

в) мотив избегания неудачи

г) мотив власти

2. Какими понятиями обозначается стремление человека быть в обществе других людей, наладить с ними эмоционально-положительные отношения:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

а) мотив достижения успеха

б) аффилиация

б) альтруизм

3. Как называется способность создавать оптимальные пути взаимоинформирования в определении общих позиций, суждений, принятии групповых решений?

Выберите один правильный ответ

а) интеллектуальная коммуникативность

б) психологическая совместимость

в) национальная идентичность

г) эмоциональная идентичность

4. Как называется принятие индивидами определенных стандартов поведения и оценок, подчинение групповому мнению?

Выберите один правильный ответ

а) конформность

б) фасилитация

в) конформизм

г) ингибиция

5. Отметьте функцию, назначение которой состоит во включении личности через труд в жизнь общества:

Выберите один правильный ответ

а) производственная

б) образовательная

в) воспитательная

г) социальная

6. Сопоставьте основные показатели уровня зрелости с их сущностной характеристикой:

Соедините элементы попарно

а) направленность коллектива - социальная значимость поставленных целей, мотивов деятельности, ценностных ориентаций и норм

б) организованность коллектива - способность создавать и сохранять устойчивой свою структуру в ситуациях неопределенности, сочетая разнообразие мнений и форм инициативного поведения с единством действий его участников

в) сработанность коллектива - максимально возможная продуктивность совместной деятельности при минимальных эмоционально-энергетических затратах на взаимодействие, сопровождающаяся высокой субъективной удовлетворенностью

г) сплоченность коллектива - совпадение оценок и установок членов группы по отношению к существенным сторонам совместной целенаправленной деятельности

7. Как называется вид несовместимости, возникающий при неправильном распределении «ролей» в коллективе?

Выберите один правильный ответ

а) социально-идеологическая

б) социально-психологическая

в) психофизиологическая

г) социально-производственная

8. Сопоставьте типы темпераментов с их признаками:

Соедините элементы попарно

а) холерик - отличается сильной нервной системой, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но неуравновешенность его нервной системы уменьшает совместимость (уживчивость) с другими людьми, склонен к резким переменам в настроении, вспыльчив, нетерпелив, подвержен эмоциональным срывам

б) меланхолик - отличается низким уровнем психической активности, замедленностью движений, сдержанностью мимики и речи, быстрой утомляемостью, высокой эмоциональной чувствительностью ко всему, что происходит вокруг

в) сангвиник - отличается сильной нервной системой и хорошей работоспособностью, легко переходит к другой деятельности, к общению с другими людьми, стремится к частой смене впечатлений, легко и быстро отзывается на происходящие события, сравнительно легко переживает неудачи

г) флегматик - отличается сильной, работоспособной нервной системой, но он с трудом включается в другую работу и приспосабливается к новой обстановке, преобладает спокойное, ровное настроение, чувства обычно отличаются постоянством

9. Укажите метод управления, заключающийся в создании «человеческих отношений» на производстве, вызывающих у работника потребность добросовестно выполнять свои обязанности и распоряжения руководителя:

Выберите один правильный ответ

а) административный

б) социально-производственный

в) экономический

г) социально-психологический

10. Сопоставьте формы критики с высказываниями, воспроизводимыми собеседником, отражающими их сущность:

Соедините элементы попарно

а) критика-аналогия - «Ну, ничего, всякое бывает. Я вот однажды по молодости»

б) критика-восхищение - «Ну, вы, конечно, молодцы! Додумались, поздравляю!»

в) критика-удивление - «Не могу поверить, что именно вы совершили такой промах!»

г) критика-ирония - «Ну вот, строили, строили и, наконец, построили»

3 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Раздел 2. Самодиагностика. Диагностический инструментарий. Ролевые игры

1. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности. Ответ аргументируйте

2. Охарактеризуйте основные функции общения. Какая из них чаще других используется Вами на практике. Приведите пример.

3. Надо ли стараться быть «понятым» в деловом общении. Ответ обоснуйте.

4. Найдите общие моменты и различия в трех стилях общения. Легко ли Вы переключаетесь с одного стиля общения на другой»? Каждый ли человек готов к гуманистическому общению

5. В чем сходство и различие между внушением, убеждением?

6. Какие факторы улучшают коммуникацию, а какие препятствуют коммуникативному процессу?

7. Охарактеризуйте основные причины неэффективного общения деловых партнеров. Приведите примеры ситуаций.

8. Что мешает и что в большей степени обуславливает успешность понимания Вами окружающих людей? Что надо учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?

9. Какие отношения «по горизонтали» Вы считаете предпочтительными в коллективе группе? Почему?

10. Какие типичные ошибки руководителя при принятии решения, Вы можете назвать?

11. Влияет ли использование цифровых технологий в современном бизнес-пространстве на базовые принципы и требования делового протокола, ответ обоснуйте

12. Какие приемы и методы могут привести к успешному завершению беседы?

13. Как вести себя, если партнер начинает эмоционально возражать против Вашего предложения

14. В чем плюсы и минусы онлайн-переговоров? Какие ошибки чаще всего допускают участники видеоконференций

15. Придумать к каждому виду стиля межличностного общения пример из практики туристического бизнеса.

Стили межличностного общения.

Контрольный стиль является одной из форм односторонней связи, которая используется для направления сообщения другим лицам и контроля над выполнением задания. Обычно этот стиль применяет руководитель, который не предполагает получение ответа на свои сообщения, а ждут неукоснительного выполнения задания.

Эгалитарный стиль, является одной из форм двусторонней связи и предполагает обмен информацией. Он используется для стимулирования других, чтобы выразить свои идеи и мнения для достижения взаимопонимания. В большинстве случаев, особенно когда необходимо сотрудничество, это наиболее эффективный стиль. На практике используется для формирования новых туристических маршрутов.

Структурированный стиль межличного общения применяется для формирования механизмов функционирования организации. Менеджеры используют этот стиль при внедрении корпоративных стандартов и правил.

Динамический стиль требует эмоционального подхода. Используется при не денежной мотивации работников. Может быть эффективным в кризисных ситуациях, но, как правило, неэффективен, когда у работников не имеется достаточно знаний или опыта для принятия необходимого решения. Применяется при необходимости убедить работника туристической сферы работать в неурочное время.

Отказной стиль. Носит почтительный, а не директивный характер. Этот стиль предполагает восприимчивость к идеям других. Например, менеджер при использовании данного стиля может дать сотрудникам возможность самостоятельного обсуждения и разработки окончательного решения проблемы, сам делая лишь незначительные комментарии. Этот стиль особенно эффективен, когда сотрудники имеют знания, опыт и готовы взять на себя ответственность. На основе данного стиля осуществляется общение сопровождающих групп в туристических поездках

Раздел 3. Стратегии поведения в конфликтах

1. По каким признакам можно распознать психологическую позицию партнера? Какие позиции в общении позволяют избежать конфликта?
2. Какие конфликты, на Ваш взгляд, являются самыми трудноразрешимыми и почему?
3. От чего зависит, как будет вести себя человек в конфликте: от сложившейся ситуации или от индивидуаль-психологических особенностей самой личности? Ответ обоснуйте
4. Укажите, какие стратегии поведения следует применять в следующих ситуациях:

- истинные интересы скрываются, но доводы одинаково убедительны;
- одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон;
- принятие решения должно быть быстрым, и Вы убеждены в своей правоте;
- решение проблемы важнее для партнера, чем для Вас.

5. Согласны ли Вы с мнением, что наличие конфликта в организации есть показатель слабости руководства этой организации. Обоснуйте свой ответ.

6. Какова динамика конфликта? Какая из стадий его развития является наиболее важной, с Вашей точки зрения? Почему?

7. Определить тип туриста по его характеристике, используя классификацию немецкого специалиста Г. Гана.

Характеристика типа	Тип
Женщина 28 лет, очень любит приключения, риск, опасность, неожиданные ситуации. Самостоятельно купила билет на Камчатку, чтобы посмотреть на самый большой действующий вулкан в России – Ключевский. Она понимает, что нахождение рядом с вулканом небезопасно, но готова рисковать ради новых ощущений.	
Мужчина, 37 лет, едет в предгорье Эвереста с целью покорить высоту. Он уже много лет занимается альпинизмом, покорил немало гор, тщательно готовил себя к покорению Эвереста, подвергаясь длительным и высоким, вплоть до экстремальных, нагрузкам.	
Молодой мужчина, 30 лет, не женат. Купил путевку на знаменитый бразильский карнавал в Рио-до-Жанейро. Карнавал длится 5 дней. За это время он планирует посетить само мероприятие, а так же посмотреть интересные места Рио, которые не посещают обычные туристы.	
Мужчина, 37 лет, едет в предгорье Эвереста, но не планирует подниматься на высоту, как альпинист. Цель его поездки – длительные пешие походы по перевалам у подножия горы с местным проводником, ночевки в палатке, приготовление пищи самостоятельно, на костре	
Женщина, 25 лет, очень любознательна, любит учиться, познавать что-то новое. Посетила много старинных городов с богатой историей. Теперь летит в Прагу, чтобы посмотреть достопримечательности и этого города. Чтобы ничего не упустить, она много читала о Праге и составила список объектов для осмотра, которые планирует посетить.	
Глава семейства, 45 лет, купил путевки для своей семьи в Турцию, в большой отель 5*, работающий по системе «все включено», с собственным песчаным пляжем, зеленой территорией, анимацией и бассейном	

8. На основании знаний манипуляционных технологий, самостоятельно привести примеры использования следующих цветов при продвижении туристического продукта (в буклетах и флаерах); объяснить почему необходимо использовать именно этот цвет, какие чувства он вызывает:

– красный цвет,
– белый цвет,
– синий цвет,
– оранжевый цвет,
– желтый цвет,
– зеленый цвет.

9. На основании знаний манипуляционных технологий, самостоятельно привести примеры использования следующих способов

манипуляции при реализации туристского продукта, в бизнес-ситуациях, а также способы защиты от них:

– навязывание роли,
– внезапная дружба,
– показная доброжелательность,
– дружба против,
– туманные намеки,
– брать измором,
– быстрый выбор

10. На основе описанной ситуации определить тип стресса (временной, досрочный, ситуационный, стресс взаимодействия) и предложить способ его блокировки

Ситуация	Тип стресса
1. Вас отправили на большую конференцию по туризму. Руководитель поставил задачу – во время неформальной беседы наладить новые деловые знакомства. И вот случай для этого представился - во время перерыва все участники вышли на кофе-брейк и стали общаться между собой. Но вы никак не можете найти повод заговорить с кем-то и очень переживаете, что не выполните задание руководителя.	
2. Начальник отдела нагрузил вас очень большим объемом работы – срочно нужно сделать аналитику, отчет, и расчеты по новым продуктам. Вы боитесь не успеть к назначенному сроку выполнить все задания и опасаетесь, что начальник будет ругать вас.	
3. На работе вам поручили провести презентацию нового туристического продукта. Работа предстоит очень масштабная – ожидается много гостей, партнеров, журналистов и нужно чтобы все было безупречно. Когда вы думаете об этой презентации, вам становится страшно – а вдруг что-то пойдет не так?	
4. Вам поручили разработать новый рекламный буклет, который должен повысить продажи нового направления вашей туристической фирмы. Вы много и долго работали над местом и фотографиями, буклет уже практически готов, но вам вдруг стало казаться, что он не интересный, не яркий, не привлекательный и не сможет повысить продажи.	

4 Оценивание обучающегося на зачете

Промежуточная аттестация производится на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в семестре