

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 17.08.2026 11:28:42 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a484b0a8788b8722323	 МИНСБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»
Версия документа 1.1	стр. 1 из 28 Первый экземпляр КОПИЯ №

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы
Туроператорские и турагентские услуги

Присваиваемая квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

43.02.16 Туризм и гостеприимство
фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология,
2026 год набора, очная форма обучения:

Утверждена:

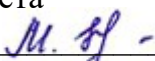
Проректор по учебной работе


 подпись

А.А. Саламатов
 И.О. Фамилия

Протокол заседания от « 23 » апреля 2026 г. № 5

Председатель Педагогического совета
 Колледжа ЧелГУ


 подпись

М.В. Найн
 И.О. Фамилия

Составитель


 подпись

В.С. Голдыгареева
 И.О. Фамилия

Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 09.07.2024г. № 327-1 «Об утверждении шаблонов документов».

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Оглавление

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	4
2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной.....	4
3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	10
3.1 Виды оценочных средств.....	13
3.2 Содержание оценочных средств.....	14
3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания.....	15
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	15

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина: ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Очная форма обучения

Семестр (семестры) изучения: 3 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет с оценкой

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать	Умения:

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать	Умения: организовывать работу коллектива

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	и работать в коллективе и команде	и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Знания:

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

		Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

		Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
--	--	--

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции и согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ОК 01	ОК-01.1 Знать: - психологические основы принятия решений в конфликтных ситуациях; - методы анализа профессиональных задач с учётом человеческого фактора. ОК-01.2 Уметь: - выбирать оптимальные стратегии поведения в конфликтах с гостями и коллегами; - применять психологические техники для решения профессиональных задач. ОК-01.3 Владеть: - навыками анализа конфликтных ситуаций и выбора эффективных способов их разрешения.	Тема 3. Конфликты в профессиональной сфере Тема 5. Технологии принятия решений	3	1, 2, 18	Задание 1 — тест на последовательность этапов конфликта Задание 2 — тест на стратегии поведения в конфликте Задание 18 — кейс-задание (работа с гостем)
ОК 02	ОК-02.1 Знать: - источники психологической информации (тесты, методики, опросники); - способы сбора и обработки данных о межличностных отношениях в коллективе. 14:41 ОК-02.2 Уметь: - анализировать результаты психологических тестов и опросов; - интерпретировать информацию о конфликтных ситуациях для их разрешения. ОК-02.3 Владеть: - методами сбора и обработки психологической информации для профессиональных задач.	Тема 1. Основы психологии общения Тема 4. Психологическая диагностика	6	3,4,19	Задание 3 — тест на невербальную коммуникацию Задание 4 — тест на техники активного слушания Задание 19 — кейс-задание (управленческая ситуация)
ОК 03	ОК-03.1 Знать: - психологические аспекты профессионального роста и саморазвития; - методы	Тема 6. Саморегуляция и стрессоустойчивость Тема 7. Профессиональная	3	5,16,17	Задание 5 — тест на соответствие понятий (эмпатия, рефлексия,

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	саморегуляции и управления стрессом в деловом общении. ОК-03.2 Уметь: - разрабатывать план личностного развития с учётом психологических особенностей; - применять техники эмоциональной саморегуляции в конфликтных ситуациях. ОК-03.3 Владеть: - навыками самоанализа и саморегуляции для профессионального развития.	этика			аттракция, фрустрация) Задание 16 — описание техник саморегуляции Задание 17 — составление плана личного профессионального развития
ОК 04	ОК-04.1 Знать: - основы психологии малых групп и командной работы; - правила эффективной коммуникации в коллективе. ОК-04.2 Уметь: - строить продуктивное взаимодействие с коллегами; - участвовать в групповых обсуждениях и совместном принятии решений. ОК-04.3 Владеть: - навыками командной работы и конструктивного взаимодействия. Тема 2. Деловое общение в коллективе	Тема 4. Психологическая диагностика	3	6,7,20	Задание 6 — тест на стили руководства Задание 7 — тест на признаки конструктивного конфликта Задание 20 — деловая игра (работа в парах)
ОК05	ОК-05.1 Знать: - нормы речевого этикета в деловой сфере; - особенности деловой коммуникации с учётом социокультурных факторов. ОК-05.2 Уметь: - грамотно строить устные и письменные высказывания в профессиональной среде; - применять техники активного слушания и обратной связи. ОК-05.3 Владеть: - навыками эффективной деловой коммуникации на государственном языке.	Тема 1. Основы психологии общения Тема 2. Деловое общение	3	8-10	Задание 8 — тест на деловой этикет Задание 9 — тест на последовательность этапов переговоров Задание 10 — тест на барьеры коммуникации
ОК09	ОК-09.1 Знать: - структуру и содержание психологической документации (акты, заключения, служебные записки); - терминологию конфликтологии для оформления служебных	Тема 5. Технологии принятия решений Тема 8. Документационное обеспечение	3	11,15	Задание 11 — тест на виды документов (акт урегулирования конфликта) Задание 15 — тест на структуру служебной записки

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

	документов. ОК-09.2 Уметь: - составлять служебные документы по итогам урегулирования конфликтов; - работать с документацией, фиксирующей психологический климат в коллективе. ОК-09.3 Владеть: - навыками оформления профессиональной документации.				
ПК 1.2	ПК-1.2.1 Знать: - психологические основы взаимодействия с гостем на всех этапах обслуживания; - технологии эффективной коммуникации при приёме жалоб и претензий. ПК-1.2.2 Уметь: - применять техники активного слушания и эмпатии при общении с гостями; - использовать вербальные и невербальные средства общения для создания комфортной атмосферы. ПК-1.2.3 Владеть: - технологиями делового общения с гостями.	Тема 2. Деловое общение Тема 3. Конфликты в профессиональной сфере	3	18,20	Задание 12 — тест на работу с агрессивным гостем (техника "Я-высказывания") Задание 18 — кейс-задание (разрешение конфликта с гостем) Задание 20 — деловая игра (ролевая ситуация с гостем)
ПК 2.1	ПК-2.1.1 Знать: - методы психологического влияния и мотивации персонала; - приёмы профилактики и урегулирования конфликтов между сотрудниками. ПК-2.1.2 Уметь: - проводить профилактическую работу по снижению конфликтности в коллективе; - использовать психологические знания для управления персоналом и повышения эффективности работы. ПК-2.1.3 Владеть: - навыками управления персоналом на основе психологических знаний.	Тема 4. Психологическая диагностика Тема 6. Саморегуляция и стрессоустойчивость Тема 7. Профессиональная этика	3	13, 14, 16, 19	Задание 13 — тест на соответствие методов управления конфликтом Задание 14 — тест на конфликтную компетентность Задание 16 — описание техник саморегуляции (для руководителя) Задание 19 — кейс-задание (управление конфликтом между сотрудниками)

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.2 Содержание оценочных средств.

Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа

Задание 1 (на установление последовательности)

Расположите в правильной последовательности этапы развития конфликта:

1. Разрешение конфликта
2. Инцидент
3. Конфликтная ситуация
4. Эскалация конфликта

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

Задание 2 (с выбором ответа)

Какая стратегия поведения в конфликте предполагает поиск взаимовыгодного решения?

- a) Соперничество
- b) Компромисс
- c) Сотрудничество
- d) Избегание

Задание 3 (с выбором ответа)

Что является основным элементом невербальной коммуникации?

- a) Интонация голоса
- b) Письменный текст
- c) Жесты и мимика
- d) Логические аргументы

Задание 4 (с выбором ответа)

Какой из методов относится к активному слушанию?

- a) Перебивание собеседника
- b) Уточняющие вопросы
- c) Оценка сказанного
- d) Смена темы

Задание 5 (на установление соответствия)

Установите соответствие между понятием и его определением:

Понятие	Определение
1. Эмпатия	А. Способность понимать эмоциональное состояние другого человека
2. Рефлексия	Б. Осознание собственных мыслей и чувств
3. Аттракция	В. Привлекательность, симпатия к другому человеку
4. Фрустрация	Г. Состояние разочарования, вызванное невозможностью достичь цели

Запишите соответствие в виде: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Задание 6 (с выбором ответа)

Какой из перечисленных стилей руководства наиболее эффективен в кризисной ситуации?

- a) Авторитарный
- b) Демократический
- c) Либеральный
- d) Анархический

Задание 7 (с выбором ответа)

Что из перечисленного является признаком конструктивного конфликта?

- a) Переход на личности
- b) Поиск решения проблемы
- c) Уход от обсуждения
- d) Эмоциональное напряжение

Задание 8 (с выбором ответа)

Какая фраза соответствует правилам делового этикета?

- a) "Ты должен это сделать"
- b) "Мне кажется, вы немного не правы"
- c) "Я бы хотел предложить альтернативный вариант"
- d) "Это твои проблемы"

Задание 9 (на установление последовательности)

Расположите в правильной последовательности этапы ведения деловых переговоров:

1. Принятие решения
2. Обсуждение позиций
3. Подготовка
4. Заключение договорённостей
5. Представление сторон

Запишите последовательность цифр.

Задание 10 (с выбором ответа)

Что является барьером в деловой коммуникации?

- a) Ясная речь
- b) Социальные стереотипы
- c) Активное слушание
- d) Обратная связь

Задание 11 (с выбором ответа)

Какой документ фиксирует результаты разрешения конфликта между сотрудниками?

- a) Должностная инструкция
- b) Служебная записка
- c) Акт урегулирования конфликта
- d) Коллективный договор

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Задание 12 (с выбором ответа)

Какая техника наиболее эффективна при работе с агрессивным гостем?

- a) Зеркальное отражение агрессии
- b) Техника "Я-высказывания"
- c) Игнорирование гостя
- d) Повышение голоса

Задание 13 (на установление соответствия)

Установите соответствие между методом управления конфликтом и его описанием:

Метод	Описание
1. Структурный	А. Изменение системы поощрений и наказаний
2. Межличностный	Б. Беседа, убеждение, компромисс
3. Административный	В. Приказ, разъединение сторон
4. Системный	Г. Изменение организационной структуры

Запишите соответствие в виде: 1-Г, 2-Б, 3-В, 4-А.

Задание 14 (с выбором ответа)

Какое из утверждений соответствует понятию "конфликтная компетентность"?

- a) Умение выигрывать любой спор
- b) Способность конструктивно разрешать разногласия
- c) Избегание любых конфликтов
- d) Умение манипулировать оппонентом

Задание 15 (с выбором ответа)

Что является обязательным элементом служебной записки?

- a) Эпиграф
- b) Реквизиты адресата и адресанта
- c) Рисунки и схемы
- d) Подпись руководителя организации

Часть 2. База тестовых вопросов открытого типа

Задание 16

Опишите три техники саморегуляции, которые можно использовать в конфликтной ситуации с гостем.

Ответ запишите в виде развёрнутого текста (не менее 5 предложений).

Задание 17

Составьте план личного профессионального развития с учётом необходимости развития коммуникативных навыков. Укажите конкретные цели, задачи и сроки.

Ответ запишите в виде структурированного плана.

Часть 3. Кейс-задания

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Задание 18 (кейс: работа с гостем)

Ситуация: В гостиницу заселяется гость. На ресепшн он начинает громко возмущаться тем, что его номер находится на первом этаже рядом с лифтом, хотя при бронировании он просил тихий номер на верхнем этаже. Гость требует немедленной замены номера, говорит, что будет жаловаться руководству и оставит негативный отзыв в интернете.

Задание:

1. Определите тип конфликта.
2. Опишите стратегию поведения сотрудника ресепшн.
3. Приведите пример диалога с гостем (не менее 4 реплик) с применением техник активного слушания и "Я-высказываний".

Задание 19 (кейс: управленческая ситуация)

Ситуация: В службе приёма и размещения отеля возник конфликт между двумя горничными. Одна считает, что другая некачественно выполняет свою работу и ей приходится переделывать. Конфликт длится уже неделю, качество обслуживания снизилось, коллеги начали делить на "группировки". Вы — руководитель службы.

Задание:

1. Проанализируйте причины конфликта.
2. Предложите план действий по его урегулированию (не менее 3 шагов).
3. Какие профилактические меры вы предпримете, чтобы подобное не повторилось?

Часть 4. Деловая игра (задание 20)

Задание 20 (деловая игра)

Тема: Разрешение конфликта с гостем.

Формат: Студенты работают в парах (сотрудник отеля и гость). Ситуация определяется случайным образом из предложенного списка:

- Гость требует возврат средств за неоказанную услугу.
- Гость жалуется на грубость персонала.
- Гость недоволен качеством питания.
- Гость настаивает на бесплатном апгрейде номера.

Критерии оценки: активное слушание, эмпатия, предложение конструктивного решения, корректность речи, невербальное поведение.

Продолжительность: 5–7 минут на пару.

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания

№ задания	Верный ответ	Критерии
1.	3, 2, 4, 1	2 балла — полная правильная последовательность; 0 баллов — остальные случаи
2.	С	2 балла - совпадение с верным ответом; 0 баллов - остальные случаи.
3.	с	2 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
4	б	2 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
5.	1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г ОК 03	2 балла — полное соответствие; 1 балл — частичное; 0 баллов — неверно
6	А	2 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
7	В	2 балла — совпадение с верным ответом; 0 баллов — остальные случаи.
8	С	2 балла — совпадение с верным ответом; 0 баллов — остальные случаи.
9	3, 5, 2, 1, 4	2 балла — полная правильная последовательность; 0 баллов — остальные случаи.
10	В	2 балла — совпадение с верным ответом; 0 баллов — остальные случаи.
11	С	2 балла — совпадение с верным ответом; 0 баллов — остальные случаи.
12	В	2 балла — совпадение с верным ответом; 0 баллов — остальные случаи.
13	1-Г, 2-Б, 3-В, 4-А	2 балла — полное соответствие; 1 балл — частичное; 0 баллов — неверно.
14	В	2 балла — совпадение с верным ответом; 0 баллов — остальные случаи.
15	В	2 балла — совпадение с верным ответом; 0 баллов — остальные случаи.
16	Развёрнутый ответ	5 баллов — полный ответ, применение терминов, логика; 3–4 балла — частичный; 0–2 балла — поверхностный.
17	План развития	5 баллов — полный ответ, применение терминов,

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

		логика; 3–4 балла — частичный; 0–2 балла — поверхностный.
18	Кейс	7 баллов: верное определение типа конфликта (1 б.), правильная стратегия (2 б.), диалог с применением техник (4 б.).
19	Кейс	7 баллов: анализ причин (2 б.), план действий (3 б.), профилактические меры (2 б.).
20	Деловая игра	8 баллов: активное слушание (2 б.), эмпатия (2 б.), решение проблемы (2 б.), корректность речи (1 б.), невербальное поведение (1 б.).

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Зачет с оценкой состоит из 3-х частей:

Часть 1 – Студент решает 15 тестовых вопросов закрытого типа (с выбором ответа, на соответствие, на последовательность), выбранных случайным образом из базы. Продолжительность – 25 минут. Максимальное количество баллов – 30 баллов (по 2 балла за каждое верно выполненное задание).

Часть 2 – Студент выполняет 2 задания открытого типа (задания 16–17): описание техник саморегуляции и составление плана развития. Продолжительность – 20 минут. Максимальное количество баллов – 10 баллов (по 5 баллов за каждое задание).

Часть 3 – Студент решает 2 кейс-задания (задания 18–19), выбранных случайным образом. Продолжительность – 35 минут. Максимальное количество баллов – 14 баллов (по 7 баллов за каждое).

Часть 4 – Деловая игра (задание 20). Проводится индивидуально или в парах. Продолжительность – 10 минут. Максимальное количество баллов – 8 баллов.

Всего заданий – 20.

Максимальный балл – 62 балла.

Шкала перевода баллов в оценку:

Баллы Оценка Описание

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №

0–30 Неудовлетворительно (2) Не сформированы базовые знания и умения

31–43 Удовлетворительно (3) Сформированы базовые знания и умения

44–54 Хорошо (4) Сформированы системные знания и умения

55–62 Отлично (5) Сформированы глубокие системные знания и умения

Общее время выполнения работы – 1 час 30 минут. Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).