



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол № 4 от «15» января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ
основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена
по специальности: *43.02.16 «Туризм и гостеприимство»*
Квалификация: *специалист по туризму и гостеприимству*
год начала подготовки: *2026*

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Мертюхина Е.Э.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Варламова А.В.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы дисциплины**
- 2 Структура и содержание учебной дисциплины**
- 3 Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4 Фонд оценочных средств дисциплины**
- 5 Условия реализации программы дисциплины**
- 6 Информационное обеспечение реализации программы**



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.08 Психология делового общения и конфликтология»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	64
<i>в т.ч. в форме практической подготовки (если предусмотрено)</i>	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	40
практические занятия (если предусмотрено)	20
Самостоятельная работа ¹	4
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт	

¹Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.



2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			
Тема Введение	1.1. Содержание учебного материала Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	2	ОК 01-05 ОК 09
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.	1	
Раздел 2. Психология общения			
Тема Общение основа человеческого бытия	2.1. Содержание учебного материала Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	4	ОК 01-05 ОК 09
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
Тема Общение как	2.2. Содержание учебного материала Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.	4	ОК 01-05 ОК 09



восприятие людьми друг друга	Искажения в процессе восприятия.		
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	ОК 01-05 ОК 09
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	1	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры	4	ОК 01-05 ОК 09
	Невербальная коммуникация		
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	1	
	В том числе практических и лабораторных занятий ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	6	
Тема 2.5. Формы делового	Содержание учебного материала Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	4	ОК 01-05 ОК 09
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.		



общения и их характеристики	Аргументация		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	1	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ рольевых игр	6	
	Самостоятельная работа обучающихся Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?	3	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	ОК 01-05 ОК 09
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах	Содержание учебного материала Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	ОК 01-05 ОК 09
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение	2	



и саморегуляци я	конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.		
Раздел 4. Этические формы общения			
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		ОК 01-05 ОК 09
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	Этнические принципы общения.	1	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2		
Всего:		60+4	
ИТОГО		64	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия - метод обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Формы организации практических занятий: решение типовых задач.

3.1. Тематика и содержание практических занятий

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга

Содержание: Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».

Самоанализ результатов тестирования.

Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Тема 2.4. Общение как обмен информацией

Содержание: ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.

Анализ ролевых игр.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Содержание: Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.

Анализ ролевых игр

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Содержание: Тест: «Твоя конфликтность»;

«Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

Содержание: Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы предназначено для рационального распределения времени студента по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины. Оно составляется на основе сведений о



трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, контрольные работы и др.

Тематика и содержание

Тема 1.1. Введение

Содержание: Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Содержание: Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.

Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.

Определите значение аргументов для принятия решения.

Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.

Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).

Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?

4. Фонд оценочных средств дисциплины

4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
4	Дифференцированный зачет

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения;	Текущий контроль: - тестирование; - решение ситуационных задач; Промежуточная аттестация: - тестирование;



беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - тестирование; - решение ситуационных задач; Промежуточная аттестация: - тестирование;

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Текущий контроль: - тестирование; - решение ситуационных задач; Промежуточная аттестация: - тестирование;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
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	
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации	



	Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	

4.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов

Текущий контроль в форме тестирования, решение ситуационных задач

Промежуточную аттестацию в форме: дифференцированного зачёта (тестирование)

4.3. Контрольно-измерительные материалы включают:

4.3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий тестирования, контрольных работы, решения ситуационных задач

Контрольно – измерительные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине

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

Задание 1: Разрешение конфликта между сотрудниками и клиентами

Контекст:

В ресторане отеля гость пожаловался на холодное блюдо. Официант, вместо того чтобы извиниться и предложить решение, начал оправдываться, что кухня перегружена. Гость возмутился и потребовал жалобную книгу.

Задание:

- Проанализируйте ситуацию с точки зрения причин конфликта и ошибок в коммуникации.
- Предложите два способа разрешения конфликта.
- Выберите наиболее подходящий способ и обоснуйте свой выбор.
- Разработайте план действий для урегулирования конфликта.

Задание 2: Улучшение взаимодействия между отделами в гостинице

Контекст:

В гостинице возник конфликт между отделом бронирования и службой размещения. Сотрудники отдела бронирования жалуются, что служба размещения не учитывает их рекомендации, а служба размещения утверждает, что отдел бронирования предоставляет неполную информацию о гостях.

Задание:

- Определите основные причины конфликта между отделами.



- Предложите три способа улучшения взаимодействия.
- Выберите один способ и обоснуйте, почему он будет наиболее эффективным.
- Опишите, как будет реализован выбранный способ.

Задание 3: Управление эмоциональным напряжением в коллективе после кризисной ситуации

Контекст:

В отеле после отмены заезда группы сотрудников крупного холдинга к которому все готовились на протяжении двух последних месяцев из-за форс-мажорных обстоятельств, которые произошли не по вине сотрудников отеля, сотрудники испытывают стресс: чувствуют себя перегруженными и демотивированными, поскольку проделанная работа не оценена.

Задание:

- Проанализируйте ситуацию с точки зрения эмоционального состояния сотрудников и их потребностей.
- Предложите два метода из конфликтологии и психологии делового общения, которые помогут снизить напряжение в коллективе.
- Выберите один метод и разработайте план его реализации.
- Оцените, как выбранный метод повлияет на мотивацию сотрудников и качество обслуживания гостей.

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

Задание 1: Анализ отзывов клиентов с использованием инструментов анализа текста

Контекст:

Отель получает большое количество отзывов от гостей на различных платформах (Booking.com, TripAdvisor, Google Reviews). Руководство хочет понять основные причины жалоб и предложений, чтобы улучшить качество обслуживания.

Задание:

- Используя инструменты анализа текста (например, программы для sentiment-анализа, такие как MonkeyLearn или Lexalytics), проанализируйте отзывы гостей.
- Выделите ключевые темы, которые чаще всего упоминаются в негативных отзывах (например, качество обслуживания, чистота номеров, работа персонала).
- Интерпретируйте результаты анализа и предложите три конкретных действия для улучшения качества обслуживания.
- Опишите, как информационные технологии могут помочь в мониторинге и улучшении сервиса на постоянной основе.



Задание 2: Использование социальных сетей для анализа конфликтных ситуаций

Контекст:

Отель столкнулся с волной негативных комментариев в социальных сетях после отмены заезда группы туристов накануне дня заезда из-за форс-мажорных обстоятельств, которые произошли в отеле. Гости выражают недовольство, пишут негативные отзывы, в связи с этим администрация отеля хочет быстро и эффективно урегулировать ситуацию.

Задание:

- Используя инструменты мониторинга социальных сетей (например, Hootsuite, Brand24), проанализируйте комментарии и выделите основные претензии гостей.
- Разработайте стратегию ответа на негативные комментарии, используя принципы психологии делового общения (например, эмпатия, активное слушание, предложение решений).
- Предложите, как можно использовать социальные сети для предотвращения подобных конфликтов в будущем.
- Опишите, какие информационные технологии могут помочь в автоматизации процесса обработки жалоб.

Задание 3: Применение Big Data для улучшения делового общения в гостинице

Контекст:

Гостиница хочет улучшить взаимодействие между отделами и повысить удовлетворенность гостей. Для этого руководство решило использовать данные, собираемые через системы управления гостиницей (PMS) и CRM.

Задание:

- Используя данные из PMS и CRM, проанализируйте, какие отделы чаще всего сталкиваются с проблемами в коммуникации (например, бронирование и размещение, ресторан и обслуживание номеров).
- Предложите, как можно использовать Big Data для улучшения делового общения между отделами.
- Разработайте план внедрения информационных технологий для автоматизации обмена данными между отделами.
- Оцените, как улучшение коммуникации повлияет на удовлетворенность гостей.

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

Задание 1: Разработка личного плана профессионального и личностного развития

Контекст:



Вы работаете в сфере туризма и гостеприимства и хотите достичь карьерного роста, одновременно развивая личные качества, такие как эмоциональный интеллект, стрессоустойчивость и навыки коммуникации.

Задание:

- Определите свои сильные и слабые стороны в профессиональной и личной сферах.
- Поставьте SMART-цели для своего профессионального и личностного развития на ближайшие 1–3 года.
- Разработайте план действий для достижения этих целей, включая:
 - Курсы и тренинги, которые нужно пройти.
 - Навыки, которые нужно развить (например, управление конфликтами, финансовое планирование).
 - Практические шаги для применения знаний на работе.
- Опишите, как вы будете отслеживать прогресс и корректировать план при необходимости.

Задание 2: Планирование предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства

Контекст:

Вы решили открыть загородный мини-отель. Для этого вам необходимо разработать бизнес-план, учитывая правовые и финансовые аспекты, а также навыки делового общения.

Задание:

- Проведите анализ рынка и определите целевую аудиторию.
- Разработайте бизнес-план, включающий:
 - Описание услуг.
 - Маркетинговую стратегию.
 - Финансовый план (расчет стартового капитала, прогноз доходов и расходов).
- Изучите правовые аспекты открытия бизнеса (регистрация, налогообложение, лицензии).
- Опишите, как вы будете использовать навыки делового общения и конфликтологии для построения отношений с клиентами, партнерами и сотрудниками.

Задание 3: Применение правовых и финансовых знаний в жизненных ситуациях

Контекст:



Вы столкнулись с ситуацией, когда ваш партнер по бизнесу нарушил условия договора, что привело к финансовым потерям. Вам необходимо разрешить конфликт, используя правовые и финансовые знания, а также навыки делового общения.

Задание:

- Проанализируйте ситуацию с точки зрения правовых и финансовых последствий.
- Разработайте стратегию разрешения конфликта, используя принципы психологии делового общения (например, переговоры, медиация).
- Опишите, как вы будете использовать финансовую грамотность для минимизации потерь.
- Предложите меры для предотвращения подобных ситуаций в будущем.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Задание 1: Разрешение конфликта в команде

Контекст:

В вашей команде возник конфликт между двумя сотрудниками из-за распределения задач. Один из них считает, что его перегружают работой, а другой утверждает, что выполняет большую часть задач самостоятельно. Конфликт негативно сказывается на атмосфере в коллективе и результатах работы.

Задание:

- Проанализируйте ситуацию с точки зрения причин конфликта и роли каждого участника.
- Используя модель Томаса-Киллмана (стили поведения в конфликте), предложите два способа разрешения конфликта.
- Разработайте план действий для урегулирования конфликта, включая:
 - Проведение встречи с участниками конфликта.
 - Применение техник активного слушания и поиска компромисса.
- Распределение задач с учетом пожеланий и возможностей каждого сотрудника.
- Опишите, как вы будете предотвращать подобные конфликты в будущем.

Задание 2: Построение эффективной коммуникации в команде

Контекст:

В вашей команде наблюдаются проблемы с коммуникацией: сотрудники не всегда понимают друг друга, что приводит к ошибкам в работе и снижению продуктивности.

Задание:



- Определите основные барьеры в коммуникации (например, отсутствие обратной связи, нечеткость формулировок).
- Предложите три способа улучшения коммуникации в команде (например, внедрение регулярных планерок, использование инструментов для совместной работы, проведение тренингов).
- Разработайте план внедрения одного из способов.
- Опишите, как улучшение коммуникации повлияет на работу команды.

Задание 3: Формирование сплоченной команды

Контекст:

В вашем отделе появились новые сотрудники, и вы заметили, что команда стала менее сплоченной. Коллеги редко общаются между собой, что сказывается на результатах работы.

Задание:

- Проанализируйте причины снижения сплоченности команды.
- Предложите три мероприятия для улучшения командного духа (например, тимбилдинг, совместные тренинги, неформальные встречи).
- Разработайте план проведения одного из мероприятий.
- Опишите, как улучшение сплоченности команды повлияет на рабочий процесс.

ОК05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Задание 1: Подготовка устного выступления для презентации гостиничного продукта

Контекст:

Вы работаете в службе продаж отеля 5* и готовитесь представить новый гостиничный продукт для иностранных гостей из Средней Азии. Ваша задача — подготовить устное выступление, которое будет учитывать культурные особенности аудитории и принципы делового общения.

Задание:

Определите целевую аудиторию.

- Подготовьте устное выступление на русском языке, включающее:
- Упоминание культурных особенностей, которые могут заинтересовать гостей (например, традиции, архитектура, кухня).
- Использование принципов делового общения (например, уважение, эмпатия, четкость изложения).



- Отрадите в выступлении, как вы будете учитывать возможные культурные различия и предотвращать недопонимание.
- Проведите презентацию перед коллегами и получите обратную связь.

Задание 2: Написание официального письма для урегулирования конфликта с клиентом

Контекст:

Клиент отеля остался недоволен качеством обслуживания и написал жалобу. Ваша задача — составить официальное письмо на русском языке, которое поможет урегулировать конфликт и восстановить доверие клиента.

Задание:

- Проанализируйте жалобу клиента (например, неудовлетворительное состояние номера, медленное обслуживание).
- Напишите официальное письмо, включающее:
 - Извинения за доставленные неудобства.
 - Описание мер, которые будут приняты для решения проблемы.
 - Предложение компенсации (например, скидка на следующий заезд или бесплатный ужин).
- Убедитесь, что письмо соответствует нормам деловой переписки на русском языке (вежливость, четкость, грамотность).
- Опишите, как вы будете использовать принципы конфликтологии для предотвращения подобных ситуаций в будущем.

Задание 3: Проведение переговоров с партнером на русском языке

Контекст:

Вы представляете туристическую компанию и ведете переговоры с партнером из другого региона России о совместном проекте. Ваша задача — достичь соглашения, учитывая культурные особенности партнера и используя принципы делового общения.

Задание:

- Определите культурные особенности партнера (например, региональные традиции, стиль общения).
- Подготовьтесь к переговорам, разработав стратегию, которая включает:
 - Установление доверительного контакта.
 - Использование техник активного слушания.
- Поиск взаимовыгодных решений.
- Проведите имитацию переговоров с коллегой, играющим роль партнера.



- Опишите, как вы будете использовать навыки конфликтологии для разрешения возможных разногласий.

ОК.09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Задание 1: Анализ и сравнение договоров на русском и английском языках

Контекст:

Вы работаете в службе продаж отеля 4* и готовитесь заключить договор с зарубежным партнером на предоставление услуг. Вам необходимо проанализировать и сравнить типовой договор на русском языке и его аналог на английском языке, чтобы убедиться в корректности формулировок и соблюдении интересов обеих сторон.

Задание:

- Изучите типовой договор на русском языке, предоставленный вашему отелю. Обратите внимание на ключевые разделы: предмет договора, обязанности сторон, условия оплаты, ответственность, разрешение споров.
- Найдите аналогичный договор на английском языке (например, в открытых источниках или предоставленный преподавателем). Проведите сравнительный анализ, выделяя:
 - Соответствие структуры и содержания.
 - Различия в формулировках, которые могут повлиять на понимание условий.
 - Культурные особенности, отраженные в тексте (например, стиль изложения, степень формальности).
- Подготовьте краткий отчет на русском языке, в котором:
 - Укажите выявленные различия и их возможное влияние на выполнение договора.
 - Предложите рекомендации по уточнению формулировок для избежания недопонимания.
- Опишите, как вы будете использовать принципы делового общения и конфликтологии для ведения переговоров с партнером по спорным пунктам договора.

Задание 2: Подготовка двуязычной инструкции для сотрудников отеля

Контекст:

В международном отеле возникла необходимость в создании инструкции для сотрудников по работе с жалобами гостей. Инструкция должна быть доступна на русском и английском языках, чтобы учитывать особенности многонационального коллектива.

Задание:

- Разработайте инструкцию на русском языке, которая включает:



- Алгоритм действий при получении жалобы (например, выслушать, извиниться, предложить решение).
- Рекомендации по использованию принципов делового общения (например, эмпатия, вежливость, четкость).
- Советы по предотвращению эскалации конфликта.
- Переведите инструкцию на английский язык, учитывая:
- Особенности профессиональной лексики в сфере гостеприимства.
- Культурные различия в восприятии конфликтных ситуаций (например, прямота vs. дипломатичность).
- Проведите сравнение двух версий инструкции, выделяя:
- Различия в формулировках, обусловленные культурным контекстом.
- Возможные сложности в понимании для сотрудников, для которых английский или русский не являются родными.
- Опишите, как вы будете использовать эту инструкцию для обучения сотрудников и улучшения качества обслуживания.

КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

1. Приведите примеры различных типов конфликта и определите причины их возникновения.
2. Как вы понимаете поговорку «Худой мир лучше доброй ссоры»?
3. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью.
 - А) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
 - Б) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
 - В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
 - Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
 - Д) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
4. Что такое конфликтогены? Это слова, действия (бездействие), которые:
 - а) способствуют возникновению конфликта;
 - б) препятствуют возникновению конфликта;
 - в) помогают разрешить конфликт.
5. Выберите правильный ответ. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон. — это:
 - а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) избегание;
 - г) соперничество;
 - д) приспособление.



6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.
- А. Открытая борьба за свои интересы.
Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.
В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
7. При какой стратегии поведения развиваются способности слушания, приобретаются навыки аргументации, вырабатывается умение сдерживать свои эмоции, появляется опыт совместной работы?
- а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) избегание;
г) соперничество;
д) приспособление.
8. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?
9. а) преувеличивать свои заслуги;
б) обрушивать на партнера миожсспю претензий;
в) исходить из добрых намерений партнера;
г) видеть все только со своей позиции;
д) учитывать интересы партнера по общению;
е) критически оценивать партнера.

ТЕСТ «КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ»

ЗАДАНИЯ С ВЫБОРОМ ОТВЕТА

Задание № 1. Выберите один верный вариант ответа.

Межгрупповой конфликт - это:

- а. Противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни.
- б. Конфликт между микрогруппами в коллективе или между социальными группами.
- в. Противодействие одного человека и малой социальной группы.
- г. Конфликт, при котором человек неправильно оценивает свои возможности и не достигает поставленных целей.
- д. Противоречие между нашими желаниями и долгом перед обществом.

Задание № 2. Выберите один верный вариант ответа.

К личностным причинам конфликтов относятся:

- а. Недостаток материальных и духовных благ.
- б. Стереотипы в обществе.
- в. Особенности темперамента, акцентуации характера.
- г. Ошибки руководителя в процессе решения управленческих задач.
- д. Естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности.

Задание № 3. Выберите один верный вариант ответа.



Конфликт – это:

- а. Это противоречие, возникающее между людьми в связи с неправильным пониманием слов друг друга;
- б. Грубое выяснение возникших противоречий между двумя и более участниками;
- в. Столкновение сторон, противоположно направленных целей, интересов, позиций и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия;
- г. Использование силовых приемов для достижения значимых целей.
- д. Потери и искажения информации в процессе коммуникации.

Задание № 4. Выберите один верный вариант ответа.

К социально-психологическим причинам конфликтов относятся:

- а. Образ жизни, связанный с материально-бытовой неустроенностью, радикальными переменами в стране.
- б. Несоответствие структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается.
- в. Низкий уровень социально-психологической компетенции.
- г. Низкий уровень эмпатии.
- д. Потери и искажения информации в процессе коммуникации.

Задание № 5. Выберите один верный вариант ответа.

Внутриличностный конфликт – это

- а. Конфликт между личностями внутри коллектива.
- б. Остро переживаемое психическое состояние, вызванное противоречивостью, чувств, мотивов, интересов, влечений.
- в. Личностное противоречие, вызванное разными оценками работы друг друга.
- г. Напряженные взаимоотношения связанные с отсутствием общих целей внутри коллектива.
- д. Негативные эмоциональные переживания, вызванные сильной информационной перегрузкой.

ЗАДАНИЯ С ОТКРЫТЫМ ОТВЕТОМ

Задание № 6. Совокупность устойчивых элементов конфликта, динамически взаимосвязанных и организующих конфликт в целостную систему и процесс - это

Инструкция: в поле «ответ» впишите пропущенные 2 слова.

Ответ: _____

Задание № 7. Взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства интересов, взглядов, позиций, по меньшей мере двух сторон - это

Инструкция: в поле «ответ» впишите пропущенное слово.

Ответ: _____

Задание № 8. Значение которое имеет конкретный конфликт по отношению к обществу и его структурному образованию (личности, группе, организации) - это

Инструкция: в поле «ответ» впишите пропущенные 2 слова.

Ответ: _____



ЗАДАНИЯ НА УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ

Задание № 9. Соотнесите деструктивные и конструктивные функции конфликта колонки А с перечнем функций из колонки Б.

Инструкция: Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в таблицу.

Колонка А Деструктивные и конструктивные функции конфликта	Колонка Б Функции конфликта
1. Деструктивные функции конфликта	А. Ослабление единства и сплоченности группы
2. Конструктивные функции конфликта	Б. Сплочение группы
	В. Ослабление психической напряженности
	Г. Риск появления деструктивного лидера
	Д. Нарушения в развитии личности
	Е. Выявление существующих проблем в группе

Таблица для ответа:

Колонка А (цифра)	Колонка Б (буква)

Задание № 10. Соотнесите этапы и фазы конфликта из колонки А с динамикой конфликта из колонки Б.

Инструкция: Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в таблицу.

Колонка А Этапы и фазы конфликта	Колонка Б Динамика конфликта
1. Динамика конфликта	А. Отрезок времени, где конфликт развивается по восходящий.
2. Инцидент	Б. Отрезок времени, где конфликт идет на спад
3. Эскалация	В. резкая интенсификация борьбы оппонентов, вовлечение в конфликт новых участников
4. Интеграция	Г. Первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу
	Д. Ход развития конфликта во времени, изменения, возникающие под воздействием различных внутренних и внешних факторов.
	Е. Окончание конфликта независимо от причин, по которым он возник.



Таблица для ответа:

Колонка А (цифра)	Колонка Б (буква)

Задание № 11. Соотнесите стратегии поведения в конфликте из **колонки А** с целью стратегии поведения в конфликте из **колонки Б**.

Инструкция: Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в таблицу.

Колонка А Стратегии поведения в конфликте	Колонка Б Цель стратегии поведения в конфликте
1. Соперничество (конкуренция)	А. уход из-за нежелания сотрудничать и общаться
2. Уклонение (уход)	Б. получение результата при минимальных действиях
3. Приспособление	В. получение одностороннего выигрыша.
4. Сотрудничество	Г. поиск наиболее приемлемого решения для сторон и максимизация выигрыша.
5. Компромисс	Д. получение «усредненного» результата за счет взаимных уступок Е. Принятие временного решения

Таблица для ответа:

Колонка А (цифра)	Колонка Б (буква)

ЗАДАНИЯ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ

Задание № 12. Установите порядок развития конфликта во времени.

Инструкция: запишите ответ в виде последовательности действий (в поле «ответ» впишите через запятую цифры соответствующих действий).

Критерий установления последовательности: В соответствии с порядком развития конфликта во времени ранжируйте этапы развития конфликта.

Этапы:

1. Эскалация
2. Дифференциация
3. Инцидент
4. Разрешение конфликта
5. Интеграция



6. Завершение конфликта

Ответ: _____.

Задание № 13. Установите порядок стадий управления конфликтами.

Инструкция: запишите ответ в виде последовательности действий (в поле «ответ» впишите через запятую цифры соответствующих действий).

Критерий установления последовательности: В соответствии с порядком с порядком стадий управления конфликтами ранжируйте стадии управления конфликтами.

Стадии:

1. Разрешение
2. Предупреждение
3. Регулирование
4. Прогнозирование

Ответ: _____

4.3.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Тестирование:

Вопрос 1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- Личностных, неделовых интересов партнеров
- Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 3. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

Вопрос 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- Ценностные установки партнера-адресата



Вопрос 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- Устной речи

Вопрос 6. Все люди делятся на:

- Все ответы верны
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстраверты и интраверты

Вопрос 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- Зрительными образами
- Тактильными образами

Вопрос 9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- Личностно-психологических сил манипулятора
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

Вопрос 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:



- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- Скрытого принуждения
- Убеждения

Вопрос 13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

Вопрос 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Все ответы верны



- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Интересный, увлекательный рассказ
- Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Убеждающие деловые сообщения
- Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- Мимика
- Поза
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

Вопрос 19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- Утаивание информации

Вопрос 20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- Психотехнические приемы манипулирования
- Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия



Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются

- Взгляд
- Походка
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:

- Все ответы верны
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- 50-120см
- Свыше 350см

Вопрос 26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

Вопрос 27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- Дискуссионным обсуждением проблем
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Вопрос 28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- Дистанция между общающимися



- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- Угол общения партнеров

Вопрос 29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- Громкость голоса
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- Интонация
- Плач

Вопрос 30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- Отрицательно
- Положительно



Вопрос 34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- Отрицательно
- Положительно

ОК.01

Вопрос закрытого типа:

На личном приеме клиент обвиняет менеджера во лжи: «Вы обещали море, а там был шторм!» (хотя погода — форс-мажор). Выбор способа коммуникации:

- А) Признать эмоции клиента, разделить с ним сожаление о погоде, переключить на плюсы тура (SPIN-техника)
- Б) Отрицать: «Я не обещала штиль!»
- В) Смеяться над клиентом
- Г) Предложить написать жалобу в Роспотребнадзор

Практическая ситуация:

Ситуация: Менеджер допустил ошибку в бронировании (не та дата вылета). Клиент обнаружил это за 10 дней до вылета. В офисе истерика, угрозы судом, порча имущества (клиент разбил клавиатуру).

Задание: Пошаговый план выхода из конфликта для менеджера. Какие техники экстренной психологической самопомощи применить?

ОК.02

Закрытый вопрос (тест)

Вопрос:

В ваш отель заселился гость, который пишет негативные отзывы на всех популярных платформах (Booking, Google Maps), еще не успев воспользоваться услугами. Вы хотите понять его психотип и возможные причины такого поведения, чтобы выстроить корректное общение. Каким современным способом можно быстро собрать информацию для подготовки к диалогу?

- А) Спросить совета у более опытной горничной.
- Б) Использовать сервис мониторинга отзывов (мониторинг соцсетей и агрегаторов), чтобы проанализировать историю отзывов этого гостя в других отелях и понять его типичные триггеры недовольства.
- В) Сразу предложить гостю скидку, чтобы он замолчал.



Г) Найти его страницу в социальных сетях и написать личное сообщение с вопросом, что ему не нравится.

Ситуационная задача (кейс)

Ситуация:

Вы — менеджер ресторана при отеле. Между двумя сотрудниками (официантом и поваром) произошел конфликт из-за некорректно переданного заказа. Оба обвиняют друг друга в грубости. Вы находитесь в другом корпусе и не были свидетелем ссоры. Вам нужно разобраться в ситуации объективно, не занимая чью-либо сторону на основе эмоций.

Задание:

Используя современные средства и технологии, опишите, как вы соберете информацию для объективного анализа причин конфликта и принятия верного управленческого решения.

ОК.03

Закрытый вопрос:

Вы — руководитель службы приема и размещения отеля. Один из ваших менеджеров постоянно конфликтует с коллегами-администраторами. Какое ваше действие будет направлено на его профессиональное и личностное развитие, а также на пользу бизнесу?

А) Уволить его немедленно.

Б) Провести индивидуальную беседу, используя техники коучинга, чтобы выяснить причины конфликтности, и направить сотрудника на тренинг по коммуникативным навыкам.

В) Создать для него невыносимые условия, чтобы уволился сам.

Ситуация:

Вы — гид. Во время экскурсии один из туристов начал громко выражать недовольство тем, что группа идет слишком медленно (из-за пожилой пары). Назревает конфликт. Вам нужно сохранить атмосферу в группе и свою профессиональную репутацию. Используя психологические знания, опишите ваши действия по управлению конфликтом и дальнейшему саморазвитию.

ОК.04

Закрытый вопрос:

Около стойки ресепшн при заселении возник конфликт между двумя туристами из одной группы. Как администратору использовать навыки командного взаимодействия для его разрешения?

А) Встать на сторону одного из них.

Б) Игнорировать конфликт, надеясь, что они помирятся сами.

В) Выступить в роли медиатора, дав каждому высказаться, и переключить внимание на позитивные моменты, чтобы снизить напряжение.

Г) Приказать им замолчать.

Ситуация:

Вы — руководитель отдела. В вашей команде есть сотрудник, который постоянно критикует идеи коллег в резкой форме, из-за чего атмосфера в коллективе накаляется.



Ваши действия по сохранению здорового командного климата и повышению эффективности взаимодействия?

ОК.05

Закрытый вопрос

В разгар конфликта между сотрудниками на русском языке, какую фразу лучше всего использовать руководителю для его деэскалации, демонстрируя эмпатию и желание понять ситуацию?

- А) "Прекратите орать оба!"
- Б) "Я вижу, что вы оба расстроены. Давайте по очереди, спокойно объясните, что случилось, я вас слушаю".
- В) "Вы оба уволены!"
- Г) "Разбирайтесь сами, потом доложите".

Ситуация

Вы — менеджер. Во время личного общения с подчиненным на русском языке вы заметили, что он использует закрытые позы, избегает зрительного контакта и отвечает односложно. Ваши действия по налаживанию коммуникации и выяснению причины такого поведения?

ОК.09

Закрытый вопрос

В какой внутренней документации организации на русском языке могут быть прописаны стандарты общения с гостями и этические нормы поведения сотрудников?

- А) В бухгалтерском балансе.
- Б) В кодексе корпоративной этики или стандартах обслуживания (Standards of Service).
- В) В трудовой книжке.
- Г) В технологической карте блюда.

Ситуация

Клиент написал официальную жалобу (претензию) на русском языке. Вам поручено подготовить письменный ответ. На какие разделы претензии вы должны опереться и какой стиль письменной коммуникации использовать в ответе, чтобы конфликт был урегулирован в досудебном порядке?

4.4. Критерии и показатели оценивания

Для текущего контроля

Оценк а	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Практическая работа и самостоятельная работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений.



	(ситуационные задания)		Полно раскрываются причинно-следственные связи. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания материала.
«4»	Практическая работа и самостоятельная работа (ситуационные задания)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.
«3»	Практическая работа и самостоятельная работа (ситуационные задания)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами.
«2»	Практическая работа и самостоятельная работа (ситуационные задания)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание (правильность ответа)	86-100% правильных ответов на вопросы
«4»	Тестовое задание (правильность ответа)	71-85% правильных ответов на вопросы
«3»	Тестовое задание (правильность ответа)	51-70% правильных ответов на вопросы
«2»	Тестовое задание (правильность ответа)	0-50% правильных ответов на вопросы

Для промежуточной аттестации



Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание (правильность ответа)	86-100% правильных ответов на вопросы
«4»	Тестовое задание (правильность ответа)	71-85% правильных ответов на вопросы
«3»	Тестовое задание (правильность ответа)	51-70% правильных ответов на вопросы
«2»	Тестовое задание (правильность ответа)	0-50% правильных ответов на вопросы

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Психологии делового общения», оснащенный оборудованием: Учебная мебель, плакаты, мультимедийное презентационное оборудование

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

6.1. Основные печатные издания

1. Долгова, И. В., Этика делового общения : учебник и практикум / И. В. Долгова. — Москва : КноРус, 2025. — 239 с. — ISBN 978-5-406-14403-9. — URL: <https://book.ru/book/957089>
2. Руденко, А. М. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / А. М. Руденко, С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2026. — 232 с. — ISBN 978-5-406-16243-9. — URL: <https://book.ru/book/962358>
3. Анцупов, А. Я. Психология делового общения и конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2026. — 463 с. — ISBN 978-5-406-15516-5. — URL: <https://book.ru/book/960284>
4. Сахарчук, Е. С. Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2025. — 196 с. — ISBN 978-5-406-13788-8. — URL: <https://book.ru/book/955597>

6.2. Электронные издания

Образовательная платформа <https://book.ru/>

Образовательная платформа <https://znanium.ru/>

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>



6.3 Дополнительные источники (при необходимости)

1. Егоров, П. А. Основы этики и эстетики : учебное пособие / П. А. Егоров, В. Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2024. — 220 с. — ISBN 978-5-406-12290-7. — URL: <https://book.ru/book/950709>

2. Семенова, В. В. Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В. В. Семенова, И. С. Кошель. — Москва : КноРус, 2026. — 172 с. — ISBN 978-5-406-16155-5. — URL: <https://book.ru/book/962362>

3. Киселев, В. В. Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В. В. Киселев. — Москва : КноРус, 2026. — 213 с. — ISBN 978-5-406-16244-6. — URL: <https://book.ru/book/962363>